

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 1 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

FECHA:	05 de febrero de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de enero
PROCESO VINCULADO:	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
RESPONSABLE:	Oficina Servicio Atención Al Usuario Siau
OBJETIVO:	Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital.

CONTENIDO DEL INFORME:

La Oficina de Atención e Información al Usuario del Hospital- SIAU es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de estos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se les presta.

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende, es su deber recepcionar todas las solicitudes que se alleguen a la Institución por parte de la comunidad a modo de Petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia, y a su vez retroalimentar las acciones que se tomen frente a cada una de ellas.

En este Informe correspondiente al mes de enero de 2026, presenta los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción realizadas a los usuarios que han recibido atención por parte de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata y del trámite realizado a las solicitudes manifestadas por los Usuarios. En ella se evidencia la satisfacción por el servicio y por la atención recibida por parte del especialista.

INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El procedimiento de medición de la Satisfacción del Usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación.

La aplicación del instrumento es llevada a cabo por parte del personal de la Oficina de Atención e Información al Usuario (SIAU), dicha encuesta es realizada a los usuarios que se les ha brindado los servicios ofertados, para

— 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: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 2 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

ello hay que tener en cuenta que el número de encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo con la atención brindada en el mes anterior, Según el procedimiento para realización de encuestas de satisfacción diseñado y adoptado por el Hospital.

Las personas atendidas en el servicio de Consulta Externa son encuestadas vía telefónica una vez hayan asistido a su cita programada, y a las personas que hacen uso de los servicios como urgencias, Ginecoobstetricia, cirugía y hospitalización se les realiza la encuesta de manera presencial.

El Informe de Satisfacción, se realiza teniendo en cuenta los resultados de la tabulación de las Encuestas aplicadas, las cuales valoran la percepción de los Usuarios en criterios como: Oportunidad, Calidez, Educación, Seguridad, Derechos, Deberes y Satisfacción global.

Para consolidar el Porcentaje de Satisfacción global de la Institución se aplica el Indicador establecido:

Indicador: Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios

Formula:

NUMERO DE ENCUESTAS QUE NO CUMPLEN CON EL CRITERIO DE SATISFACCIÓN / TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS*100.

Los servicios evaluados mediante Encuestas de Satisfacción son:

CONSULTA EXTERNA: 280

Se aplicaron encuestas 280 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 228

Se aplicaron encuestas en los siguientes servicios: Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Ginecoobstetricia y UCI.

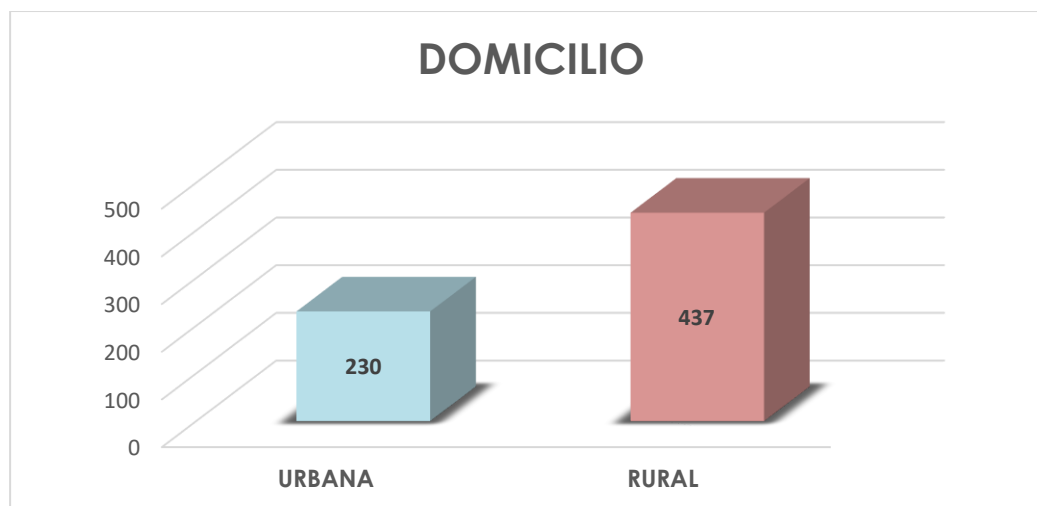
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 139

Se aplicaron encuesta en los siguientes servicios: Rayos X, Tomografías, Ecografías y Laboratorio.

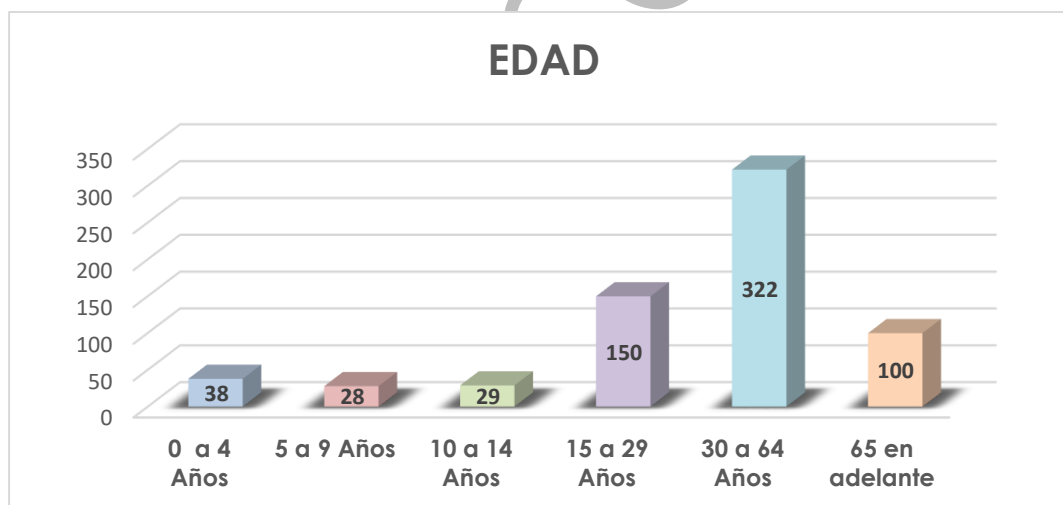
REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **667**

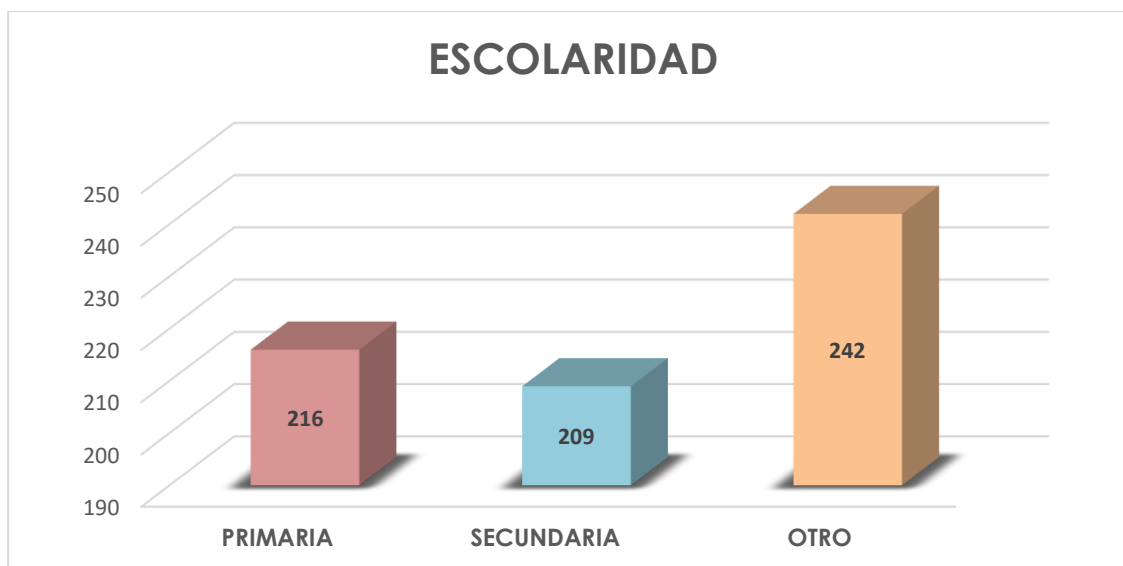
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



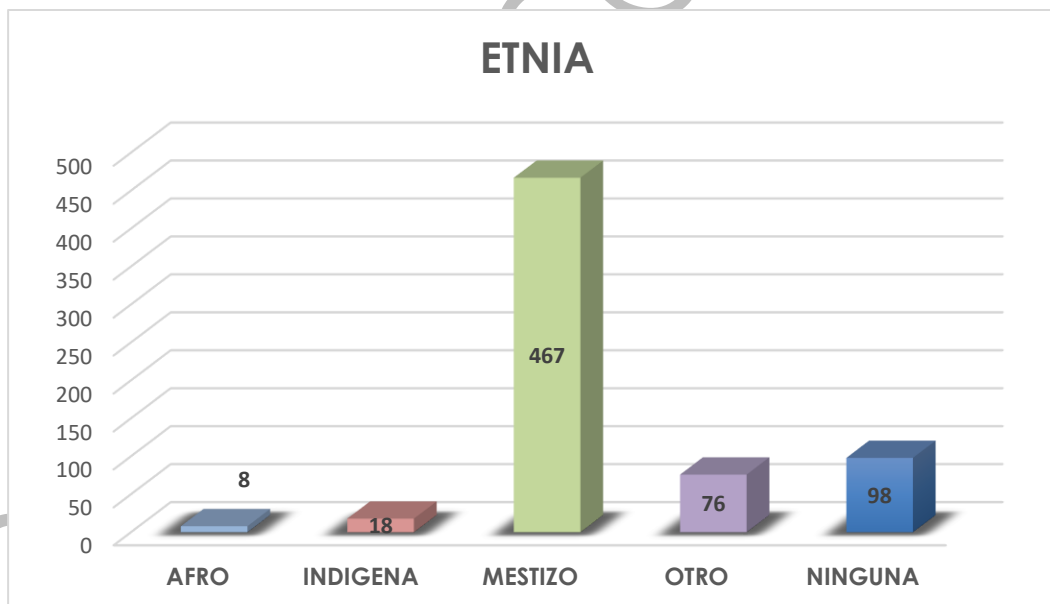
De las 667 encuestas aplicadas el 34% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 66% en la zona rural.



De las 667 encuestas aplicadas el 6% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 4% entre los 5 a 9 años, el 5% entre los 10 a 14 años, el 22% entre 15 a 29 años, el 48% entre los 30 a 64 años y finalmente el 15% de los 65 en adelante.



De las 667 encuestas aplicadas el 33% de las personas solo cursaron la primaria, el 31% hasta la secundaria y el 36% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 667 encuestas aplicadas el 1% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 3% como indígenas, el 70% como mestizos, el 11% con otra etnia y finalmente el 15% con ninguna.

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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 5 de 32

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **280**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **100%**

SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	100%
Gastroenterología	100%
Ginecología	100%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Ortopedia	100%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACION EN GRAFICA:



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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

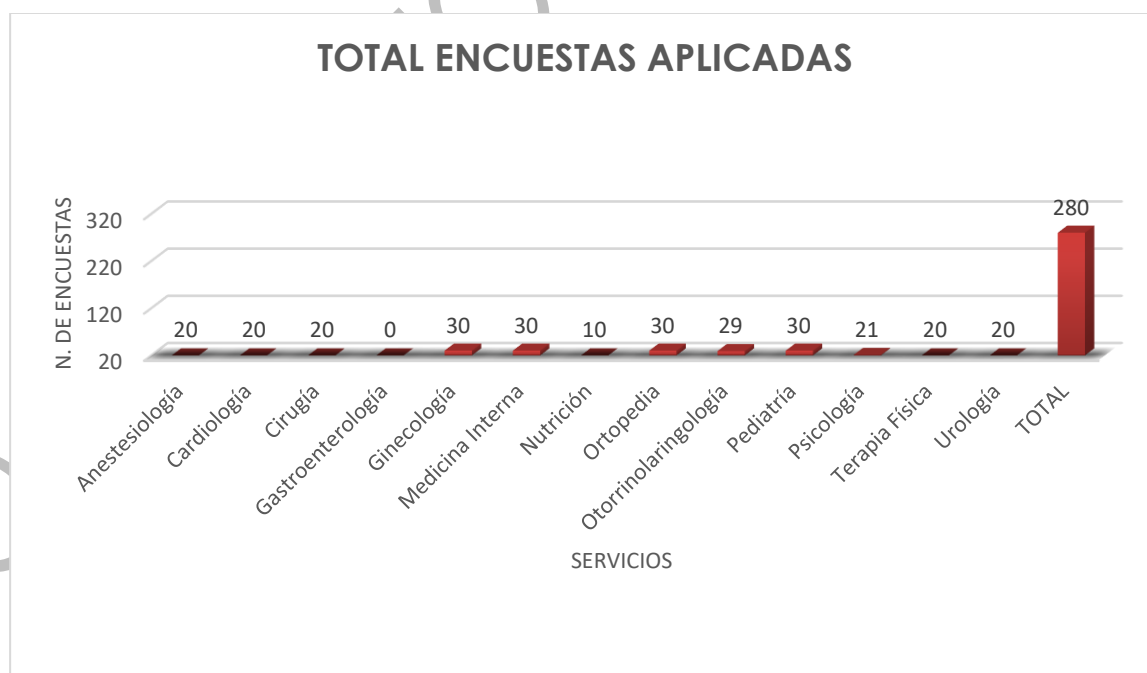
Versión: 02

Página: 6 de 32

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	20
Cardiología	20
Cirugía	20
Gastroenterología	0
Ginecología	30
Medicina Interna	30
Nutrición	10
Ortopedia	30
Otorrinolaringología	29
Pediatría	30
Psicología	21
Terapia Física	20
Urología	20
TOTAL	280

REPRESENTACIÓN EN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

1. CONSULTA EXTERNA						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	8	10	1	1	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	12	18	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	4	24	1	1	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	0	10
ORTOPEDIA	13	17	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	0	0	0	29
PEDIATRIA	9	20	1	0	0	30
PSICOLOGIA	21	0	0	0	0	21
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	0	20
UROLOGIA	0	0	0	0	20	20
TOTAL	150	105	3	2	20	280

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

1. CONSULTA EXTERNA						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	8	10	1	1	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	12	18	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	4	24	1	1	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	0	10
ORTOPEDIA	13	17	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	0	0	0	29
PEDIATRIA	9	20	1	0	0	30
PSICOLOGIA	21	0	0	0	0	21
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	0	20
UROLOGIA	0	0	0	0	20	20
TOTAL	150	105	3	2	20	280

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: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 8 de 32

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

3. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	10	10	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	20	10	0	0	30
MEDICINA INTERNA	29	1	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	10
ORTOPEDIA	30	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	0	0	29
PEDIATRIA	12	18	0	0	30
PSICOLOGIA	21	0	0	0	21
TERAPIA FISICA	6	14	0	0	20
UROLOGIA	6	14	0	0	20
TOTAL	213	67	0	0	280

4. El trato brindado por el personal fue:

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	20	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	30	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	5	25	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	10
ORTOPEDIA	30	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	28	1	0	0	29
PEDIATRIA	12	18	0	0	30
PSICOLOGIA	18	3	0	0	21
TERAPIA FISICA	6	14	0	0	20
UROLOGIA	3	17	0	0	20
TOTAL	202	78	0	0	280

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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 9 de 32

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

5. CONSULTA EXTERNA			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	20
CIRUGIA	20	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0
GINECOLOGIA	30	0	30
MEDICINA INTERNA	30	0	30
NUTRICION	10	0	10
ORTOPEDIA	30	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	29
PEDIATRIA	30	0	30
PSICOLOGIA	21	0	21
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	19	1	20
TOTAL	279	1	280

100% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de consulta externa

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

6. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	10	10	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	30	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	6	24	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	10
ORTOPEDIA	30	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	0	0	29
PEDIATRIA	22	8	0	0	30
PSICOLOGIA	20	1	0	0	21
TERAPIA FISICA	7	13	0	0	20
UROLOGIA	20	0	0	0	20
TOTAL	224	56	0	0	280

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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 10 de 32

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

7. CONSULTA EXTERNA						
ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	0	0
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	9	11	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	30	0	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	13	16	1	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	0	10
ORTOPEDIA	30	0	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	0	0	0	29
PEDIATRIA	21	9	0	0	0	30
PSICOLOGIA	21	0	0	0	0	21
TERAPIA FISICA	7	13	0	0	0	20
UROLOGIA	1	19	0	0	0	20
TOTAL	211	68	1	0	0	280

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	20	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	14	16	0	0	30
MEDICINA INTERNA	13	17	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	10
ORTOPEDIA	15	15	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	0	0	29
PEDIATRIA	26	4	0	0	30
PSICOLOGIA	21	0	0	0	21
TERAPIA FISICA	13	7	0	0	20
UROLOGIA	4	14	2	0	20
TOTAL	205	73	2	0	280

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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 11 de 32

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	20	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	30	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	13	17	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	10
ORTOPEDIA	30	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	28	1	0	0	29
PEDIATRIA	28	2	0	0	30
PSICOLOGIA	19	2	0	0	21
TERAPIA FISICA	13	7	0	0	20
UROLOGIA	8	12	0	0	20
TOTAL	239	41	0	0	280

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

10. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	19	1	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	30	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	13	17	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	10
ORTOPEDIA	30	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	29	0	0	0	29
PEDIATRIA	28	2	0	0	30
PSICOLOGIA	21	0	0	0	21
TERAPIA FISICA	12	8	0	0	20
UROLOGIA	1	19	0	0	20
TOTAL	233	47	0	0	280

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 12 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

11. La información brindada por parte del especialista:

11. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	20	0	0	0	20
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	20	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	30	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	13	17	0	0	30
NUTRICION	10	0	0	0	10
ORTOPEDIA	30	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	28	1	0	0	29
PEDIATRIA	28	2	0	0	30
PSICOLOGIA	19	2	0	0	21
TERAPIA FISICA	13	7	0	0	20
UROLOGIA	4	15	1	0	20
TOTAL	235	44	1	0	280

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	20
Cardiología	Dr. Salgado	20
Cirugía General	Dr. Ortega Dr. Castro	20
Gastroenterología		0
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros	30
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	30
Nutrición	Dra. Hernández	10
Ortopedia	Dr. Solano Dr. Calderón	30

— 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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 13 de 32

Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	29
Pediatría	Dr. Charry Dr. Arce Dr. Polania Dr. Rubio	30
Psicología	Dra. Cerquera	21
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	20
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	280	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Call Center.**

04. Muchas Gracias Cesar por tu gestión por tu dan de ayuda hacia a la gente que Dios te bendiga, siempre agradezco tu gestión hacia nosotros. (Cesar Valencia).

- **Siau.**

05. Quiero por medio de este escrito felicitar al Señor Dario Arias, por su excelente servicio y su sentido de pertenencia por la institución para la que trabaja es un ser humano que atiende a nosotros los usuarios con cariño y su información que nos da es clara que es lo que el usuario necesita saber ojalá todos los funcionarios fueran como este señor.

- **Vigilancia.**

06. Quiero felicitar al guarda OSORIO por el buen trato con el personal que ingresa al hospital (Jimmy Osorio).

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Ortopedia.**

03. ortopedia me acerque al consultorio del Doctor Carlos Calderon Ortopedista solicitando un cambio de código de una orden pero la respuesta del doctor fue muy grosero y alterado hasta el punto de decirme que me fuera y que él no me volvió a atender que el tenía era

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 14 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

que morirse, yo en ningún momento le interrumpe la consulta, y lo saludo y me disculpe para solicitarle me cambiara el Código.

- **IAMI.**

15. Reciban un cordial saludo, el presente es para solicitar amablemente información sobre el proceso de parto humanizado en el Hospital de La Plata Huila, en este momento tengo 30 semanas de gestación, mi régimen es subsidiado y mi eps es Nueva eps, requiero información acerca de cómo debo proceder, si debo llevar un formato, carta o solicitud. Cuáles son los requisitos y a donde los puedo hacer llegar de manera presencial o si es de manera virtual donde lo puedo hacer. Quedo muy atenta Cordialmente Karoll Tatiana Lievano Calambas Cc: 100449181804 Correo: Karolltatiana0718@gmail.com teléfono: 3112248178 - 3227170830 - 3124359402.

- **Call center**

16. Yo, Helmer Yasno Achipiz, identificada con cédula de ciudadanía No. 4731130, desde el 29 de diciembre de 2025 he estado llamando repetidamente a su línea de atención 3235639162 para solicitar cita de control de Urología, quien fue sometido a cirugía el 21 de noviembre de 2025. Hoy, 30 de enero de 2026, he intentado varias veces agendar la cita sin éxito, ya que me informaron que la agenda estaba completa, pese a que he intentado comunicarme desde tempranas horas. La cita es de carácter urgente, dado que necesito entregar los resultados postquirúrgicos para mi seguimiento médico ya que el urólogo dejó escrito en la historia clínica control en 30 días y nada que obtengo la cita ya tengo todos los exámenes listos después se vencen y ya no me los valen. La falta de atención podría afectar mi estado de salud y retrasar la continuidad de mi tratamiento. Por lo anterior, solicito de manera urgente que se me asigne una cita de control en la especialidad de Urología lo antes posible, o se nos indique un procedimiento alternativo para entregar los resultados postquirúrgicos sin afectar la atención médica. Adjunto copia de los documentos de cirugía y resultados disponibles. Agradezco su pronta respuesta y solución a esta situación.

01. A las personas que contestan las citas cuando uno sale de hospitalización y te entregan los papeles no dan ninguna información y uno llama a sacar la cita y no dan información de que papeles hay que traer y te pone a voltear.

02. No me dieron la información suficiente de los pasos que debía seguir, como traer la papelería facturar atenciones SOAT.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 15 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

• Consulta Externa

07. Quiero pedir muy respetuosamente los resultados de la biopsia de mi apéndice que fue extirpada en agosto de 2025, es vital para mí conocer estos resultados, ya que presentó un tumor sospechoso en el colon, agradezco su pronta respuesta.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de enero no se evidenciaron, felicitaciones encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• Call Center

- Mucha demora para que contesten la llamada. cl 3219439447,3144095783.
- Mucha demora en contestar call center cl 3214778988.
- Por favor avisar cuando hacen reprogramación de citas cl 3225361161
- Mucha demora para que contesten en call center cl 3108129524

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **228**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

Urgencias	100%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



— 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: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 16 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	132
Hospitalización	25
Quirófano	24
Obstetricia	27
Uci	20
Referencia	20
TOTAL	248

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

- ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

1. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	99	2	0	0	31	132
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	25	25
QUIROFANO	0	0	0	0	24	24
OBSTETRICIA	1	26	0	0	0	27
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	100	28	0	0	100	228

- En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	104	27	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	5	20	0	0	25
QUIROFANO	7	17	0	0	24
OBSTETRICIA	8	19	0	0	27
UCI	6	14	0	0	20
TOTAL	130	97	1	0	228

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 17 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	102	29	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	12	13	0	0	25
QUIROFANO	9	15	0	0	24
OBSTETRICIA	10	17	0	0	27
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	142	85	1	0	228

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	105	26	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	15	10	0	0	25
QUIROFANO	11	13	0	0	24
OBSTETRICIA	9	18	0	0	27
UCI	12	8	0	0	20
TOTAL	152	75	1	0	228

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	131	1	132
HOSPITALIZACIÓN	25	0	25
QUIROFANO	24	0	24
OBSTETRICIA	27	0	27
UCI	20	0	20
TOTAL	227	1	228

100% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios.

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 18 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E.S.E HDSAP a un familiar o amigo?

6. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
URGENCIAS	131	0	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	25	0	0	0	25
QUIROFANO	24	0	0	0	24
OBSTETRICIA	27	0	0	0	27
UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	227	0	1	0	228

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

7. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
URGENCIAS	105	26	1	0	0	132
HOSPITALIZACIÓN	10	15	0	0	0	25
QUIROFANO	7	17	0	0	0	24
OBSTETRICIA	9	18	0	0	0	27
UCI	9	11	0	0	0	20
TOTAL	140	87	1	0	0	228

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	108	23	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	13	12	0	0	25
QUIROFANO	7	17	0	0	24
OBSTETRICIA	11	16	0	0	27
UCI	12	8	0	0	20
TOTAL	151	76	1	0	228

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 19 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	106	25	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	17	8	0	0	25
QUIROFANO	14	10	0	0	24
OBSTETRICIA	14	13	0	0	27
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	164	63	1	0	228

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

10. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	101	30	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	0	25	0	0	25
QUIROFANO	24	0	0	0	24
OBSTETRICIA	1	26	0	0	27
UCI	0	20	0	0	20
TOTAL	126	101	1	0	228

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	104	27	1	0	132
HOSPITALIZACIÓN	14	11	0	0	25
QUIROFANO	10	14	0	0	24
OBSTETRICIA	10	17	0	0	27
UCI	10	10	0	0	20
TOTAL	148	79	1	0	228

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 20 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Hospitalización.

02. Gracias por la atención recibida y personalizada por parte del personal médico y asistencial a cada una de las necesidades presentadas me despido con gratitud y reconocimiento por ser custodios de vida lo que hace de supremo del servicio humano generado asertividad en el clima organizacional.

03. Quiero agradecer a todo el personal de la institución por el servicio prestado con mi papa Ángel María Puliche Luna, agradecimientos al Dr. Jiménez internista por su servicio y calidad humana, auxiliares de enfermería y jefes de hospitalización Yuly Andrade, Yaqueline, Oscar Ramírez, Yulieth Losada, jefes de hospitalización, Jenny Montenegro Jefe Eduardo, María Feranda, Magda Rincon, igual en referencia a la auxiliar Danny Carolina y área administrativa Jefe Mery, Jefe Gabriel, Doctor Cesar González y Diana secretaria gerencia, gracias por todo el apoyo. dios los bendiga.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Urgencias

13. Mi reclamo es que a las 8 de la noche yo estaba acompañando a Brayan como siempre lo hago y llega una auxiliar que se llama Luz Marina y me dice de mala manera cámbiele los pañales a Brayan cuando yo le respondo que yo pues debo estar pendiente del pero que yo le haga eso cuando está en casa, pero aquí estando en un hospital para eso ella debe de hacerlo, ella dijo que tenía muchos pacientes y ya lo observe un buen rato y se fue para donde otras compañeras hablar duro un buen rato ahí hablando, y pues con otro paciente también tuvo un altercado no le gusta atender a bien a los pacientes no se si es que le daba asco cambiarlo por eso me dijo que yo lo hiciera de mala manera.

14. Estuve con mi hijo hospitalizado y las personas de urgencias sur inhumanas no revisan los pacientes no están pendientes se enojan pido más humanidad no es fácil estar ahí.

• Ginecobstetricia

08. Entra por motivos de completar ya el tiempo de parto y fue revisada y un monitoreo pero me dijeron que el tiempo le faltaba y me regresaron para la casa cuando volví me dijeron que me tocaba cesárea, la bebe ya se había hecho popo en el estómago por la negligencia del médico que me atendió.

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 21 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

• Hospitalización

05. Jefe enfermería atención, el día de hoy mi padre fue valorado por ortopedia donde define hacer curación desde la mañana 07:00 am más o menos, se informó a las personas que reciben turno sin embargo en el transcurso del día ya casi a la salida, la jefe enfermería fue hospital, se preguntó nuevamente y respondió estoy terminando de hacer inventario, la falta de amor por su trabajo no va a pasar nada pero las críticas constructivas nacen a partir de lo que se realiza en el servicio.

12. En la pieza materna 213 se encuentra una invasión de hormigas sobre la pared y las camas que perjudican la tranquilidad de los bebés y sus madres les agradezco su atención.

• Referencia

04. La paciente Mabel Yurani falla duran identificada con cc 1081422095 se escritura hospitalizada desde el pasado 8 de enero del presente año y está esperando un traslado la eps me informa que desde el área de referencia y contra referencia tienen que llamar a los números de salud total para agilizar el traslado de la paciente me comunico con los números de referencia y contra referencia me atiende Danny Quintero donde se niega rotundamente a realizar el proceso que la eps me dio para realizar su traslado lo más pronto posible esta persona fuera de negarse se pone en una actitud retadora y grosera realizando la negligencia médica y negándose a realizar un procedimiento a una persona oncológica por ende solicito que el traslado sea solicitado por los medios que se le indicó al señor Danny para evitar una tragedia o una descompensación de la paciente poniendo en riesgo su vida.

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de enero no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante encuesta de satisfacción.

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **20**

Satisfacción en el servicio **100%**

- 1. ¿Califique el tiempo transcurrido entre el recibimiento y la entrega del paciente al centro de salud donde ha sido remitido?**

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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 22 de 32

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
NA	0
TOTAL	20

2. La claridad de la información suministrada por el personal del servicio de ambulancia fue

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

4. Durante el traslado la asistencia del personal que lo acompañaba fue:

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 23 de 32

5. En qué nivel considera usted que el hospital cumple con los derechos que tiene como usuario:

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

6. El trato brindado por el personal fue:

DETALLE	N.
Excelente	20
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

7. Las medidas de seguridad: Identificación personal, presentación personal, uso de los elementos de protección como: guantes, tapabocas y lavado de manos entre otras.

DETALLE	N.
Muy buena	18
Bueno	2
Regular	0
Malo	0
TOTAL	20

8. ¿Cómo calificaría usted la velocidad en que se moviliza la ambulancia a donde fue trasladado?

DETALLE	N.
Despacio	0
Muy despacio	0

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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 24 de 32

Rápido	20
Muy rápido	0
TOTAL	20

9. Comprende usted a que se refiere sus deberes y derechos:

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
TOTAL	20

10. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la E? S.E HDSAP?

DETALLE	N.
MB	15
B	5
R	0
M	0
MM	0
TOTAL	20

11. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E? S.E HDSAP a un familiar o amigo?

DETALLE	N.
DS	20
PS	0
DN	0
PN	0
TOTAL	20

12. El trato brindado por el personal de la oficina de referencia fue:

DETALLE	N.
MB	20
B	0
R	0

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 25 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

M	0
TOTAL	20

13. Se le ha brindado la información al momento de que el médico tratante le comunica del trámite del traslado

DETALLE	N.
SI	20
NO	0
OBS	0
TOTAL	20

14. ¿Considera que nuestro personal fue profesional al momento de brindarle toda la información necesaria?

DETALLE	N.
MB	20
B	0
R	0
M	0
TOTAL	20

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **139**

Satisfacción en el servicio de apoyo diagnóstico y terapeuta es del **100%**

RAYOS X	100%
TOMOGRAFIAS	100%
ECOGRAFIA OBST.	100%
ECOGRAFIA RAD.	100%
LABORATORIOS	100%
TOTAL	100%

FORMATO DE INFORME

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

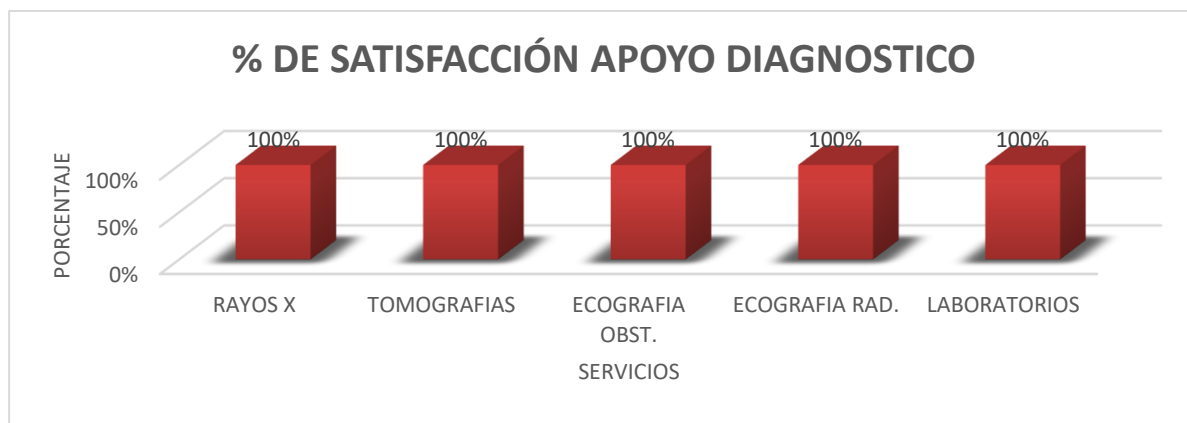
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 26 de 32

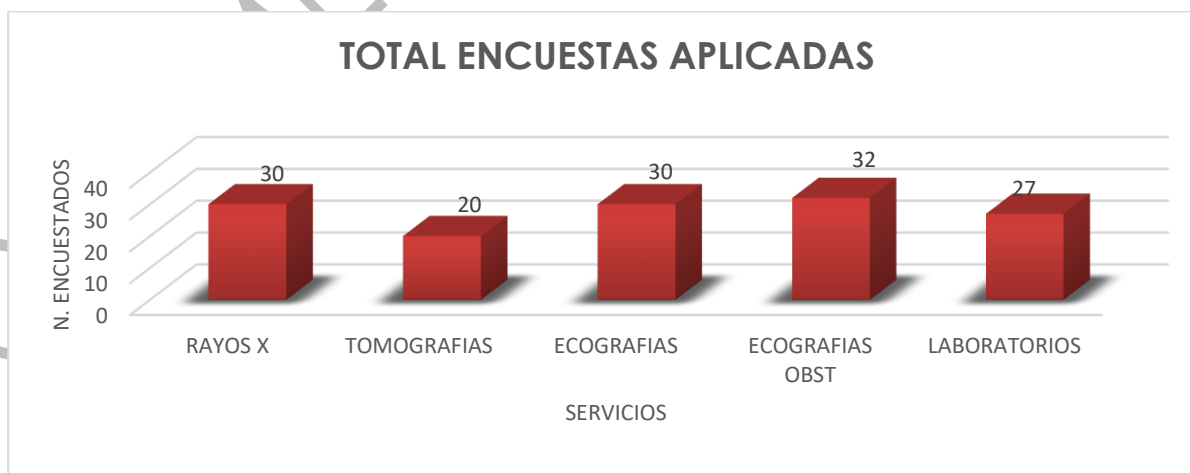
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	30
TOMOGRAFIAS	20
ECOGRAFIAS	30
ECOGRAFIAS OBST	32
LABORATORIOS	27
TOTAL	139

REPRESENTACIÓN GRAFICA



— 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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 27 de 32

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

1. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de asignación?

1. APOYO DIAGNOSTICO						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	0	0
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	32	0	0	0	0	32
LABORATORIOS	0	0	0	0	27	27
TOTAL	112	0	0	0	27	139

2. En el servicio los espacios para la espera y sitios de atención

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	32	0	0	0	32
LABORATORIOS	5	22	0	0	27
TOTAL	117	22	0	0	139

3. La limpieza y aseo de las áreas de servicios es:

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	32	0	0	0	32
LABORATORIOS	4	23	0	0	27
TOTAL	116	23	0	0	139

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 28 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	32	0	0	0	32
LABORATORIOS	4	23	0	0	27
TOTAL	116	23	0	0	139

5. ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario?

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	29	1	30
TOMOGRAFIAS	20	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	30
ECOGRAFIAS	32	0	32
LABORATORIOS	25	2	27
TOTAL	136	3	139

100% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

6. ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la E. S.E HDSAP a un familiar o amigo?

6. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
RAYOS X	29	1	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	32	0	0	0	32
LABORATORIOS	27	0	0	0	27
TOTAL	138	1	0	0	139

— 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: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 29 de 32

7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la ESE HDSAP?

7. APOYO DIAGNOSTICO						
ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	32	0	0	0	0	32
LABORATORIOS	9	18	0	0	0	27
TOTAL	121	18	0	0	0	139

8. El tiempo de espera para ser atendido por el especialista fue:

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	28	4	0	0	32
LABORATORIOS	8	19	0	0	27
TOTAL	116	23	0	0	139

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	30	2	0	0	32
LABORATORIOS	9	18	0	0	27
TOTAL	119	20	0	0	139

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 30 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

10. Las medidas de seguridad (identificación, presentación, personal, guantes, tapabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

10. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	30	2	0	0	32
LABORATORIOS	0	27	0	0	27
TOTAL	110	29	0	0	139

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	30	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	0	0	0	30
ECOGRAFIAS	30	2	0	0	32
LABORATORIOS	4	23	0	0	27
TOTAL	114	25	0	0	139

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el mes de enero no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante buzón de sugerencias.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de enero no se evidenciaron, felicitaciones ni observaciones mediante buzón de sugerencias.

Durante el mes de enero del presente año, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios, dirigida tanto a los pacientes como a sus familias, en los diferentes servicios asistenciales, como resultado

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 31 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

de esta actividad, se logró socializar a un total de **1.442 usuarios** en los diferentes servicios que prestamos en la Institución.

Adicionalmente, con el fin de garantizar un enfoque diferencial e incluyente, se realizó la socialización de los derechos y deberes en **lengua Nasa Yuwe** a **10 usuarios pertenecientes a comunidades indígenas (AIC)**, alcanzando así una cobertura total de **1.452 usuarios socializados**. Esta estrategia permitió fortalecer el acceso a la información, el respeto por la diversidad cultural y la equidad en la prestación de los servicios de salud, reafirmando la importancia que tienen los usuarios para la institución.

Como parte del proceso de mejora continua, durante el mes de **enero de 2026** se realizó la evaluación del conocimiento y apropiación de los derechos y deberes a los usuarios y sus familias en los mismos servicios asistenciales. En esta evaluación participaron **1.442** usuarios, además de **10** usuarios de comunidades indígenas evaluados en lengua Nasa Yuwe, para un total de **1.452** usuarios evaluados.

Los resultados de estas actividades permiten a la institución identificar oportunidades de mejora y fortalecer las estrategias orientadas a brindar una atención oportuna, humanizada y de calidad, en concordancia con la normatividad vigente y con el compromiso institucional del Hospital Departamental San Antonio de Padua.

ACOMPañAMIENTOS A USUARIOS Y FAMILIAS EN DIFERENTES PROCESOS.

Durante el mes de enero se realizaron acompañamiento **539** usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta como:

Gestión de implementos, gestión de atención prioritaria, gestión de autorizaciones ante diferentes EPS, gestión de citas extras, entre otras.

- Gestión de citas médicas desde la oficina de SIAU- citas gestionadas desde la oficina SIAU por el equipo de trabajo **(153 citas)**
- Información en ventanilla a los usuarios del proceso de asignación de citas y demás procesos.
- Gestión de citas solicitadas por correo electrónico.
- Gestión de respuesta a diferentes PQRS radicadas por correo y buzón de sugerencias en el cual se presentaron 16 PQRS en diferentes servicios en el mes de enero.
- Acompañamiento en los diferentes servicios de la Institución a familiares y paciente que requieren de algún apoyo.
- Gestión de cancelación de citas médicas.
- Gestión de corrección códigos cups ante el especialista.

— 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: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 32 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- Gestión para corregir falencias en cuanto asignación de citas.

Durante el mes de enero se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud a **19 colaboradores de la institución**, actividad que hace parte del avance acumulativo del proceso de socialización y evaluación programado para la vigencia. Dicho proceso contempla la capacitación de un total de **434 colaboradores** a lo largo del año, de acuerdo con la planeación institucional.

El número de colaboradores socializados en el mes de enero representa un avance del **4,4 %**, el cual se establece como línea base para el seguimiento acumulativo del indicador. Este resultado permitirá evaluar de manera progresiva el cumplimiento de la meta anual, considerando la programación de actividades y la disponibilidad operativa de los servicios. Si bien el avance registrado corresponde a una etapa inicial del proceso, la socialización realizada contribuye al fortalecimiento del conocimiento normativo del talento humano y al mejoramiento de la calidad de la atención brindada a los usuarios. Así mismo, se identifica la necesidad de mantener y reforzar las jornadas de capacitación, incrementando la cobertura mensual para asegurar el logro de la totalidad de colaboradores proyectados al cierre de la vigencia.

En conclusión, el resultado obtenido durante el mes de enero constituye un avance dentro del proceso anual de socialización, el cual será objeto de seguimiento, evaluación y fortalecimiento continuo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de la normatividad vigente en materia de derechos y deberes de los usuarios en salud.



CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU



LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU