

	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 marzo de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de febrero
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 febrero 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: 327

Se aplicaron encuestas 327 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 240

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 133

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

REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **720**

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

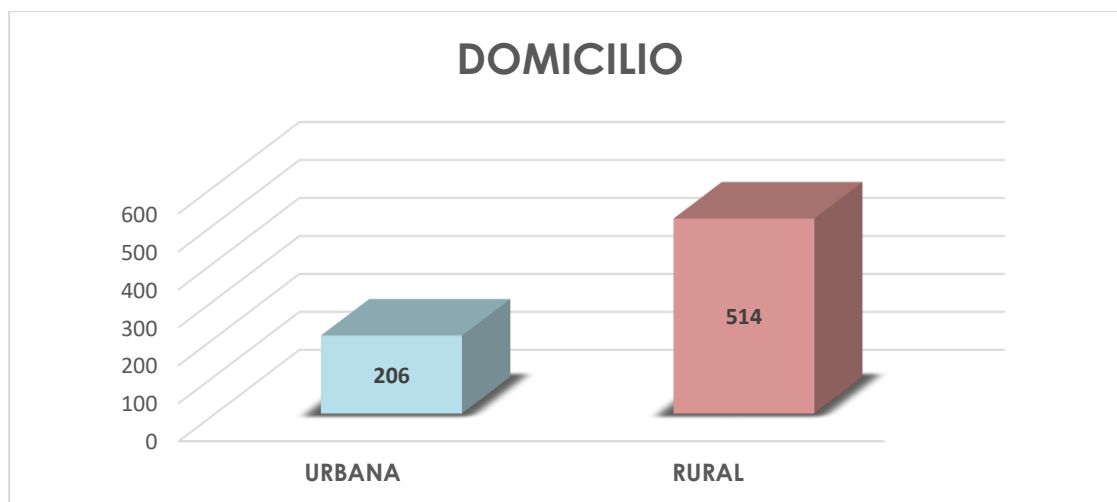
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

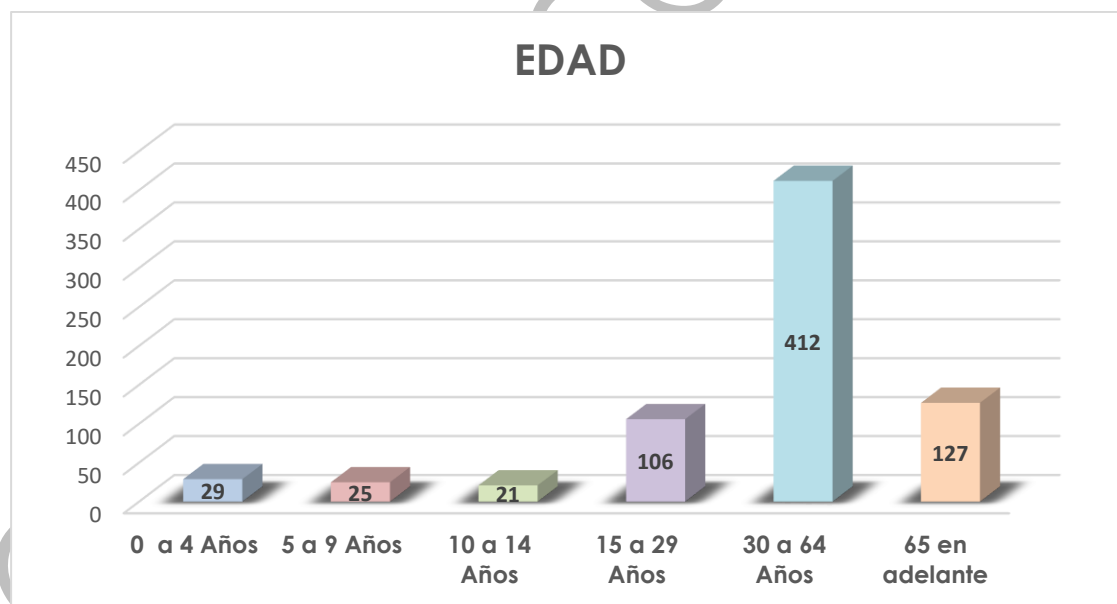
Versión: 02

Página: 3 de 32

De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



De las 720 encuestas aplicadas el 29% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 71% en la zona rural.



De las 720 encuestas aplicadas el 4% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 3% entre los 5 a 9 años, el 3% entre los 10 a 14 años, el 15% entre 15 a 29 años, el 57% entre los 30 a 64 años y finalmente el 18% de los 65 en adelante.

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

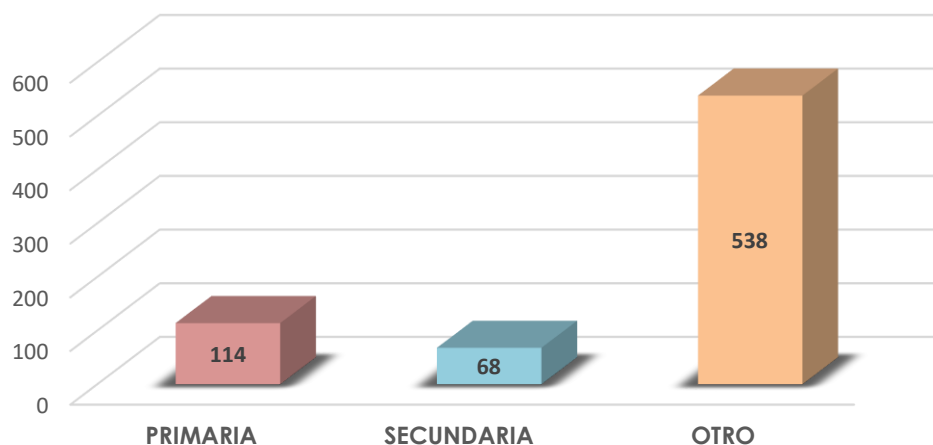
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

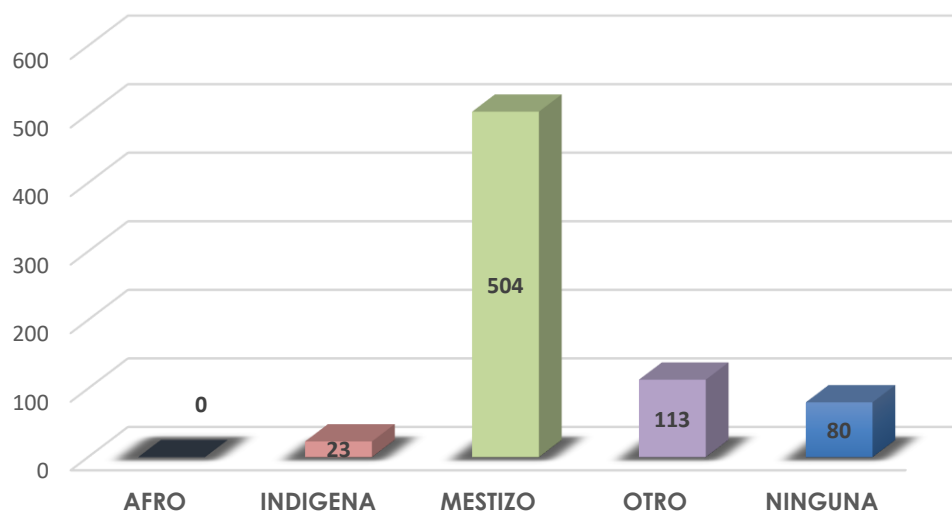
Página: 4 de 32

ESCOLARIDAD



De las 720 encuestas aplicadas el 16% de las personas solo cursaron la primaria, el 9% hasta la secundaria y el 75% otro (tecnólogos, profesionales).

ETNIA



De las 720 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 3% como indígenas, el 70% como mestizos, el 16% con otra etnia y finalmente el 11% 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: **327**

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

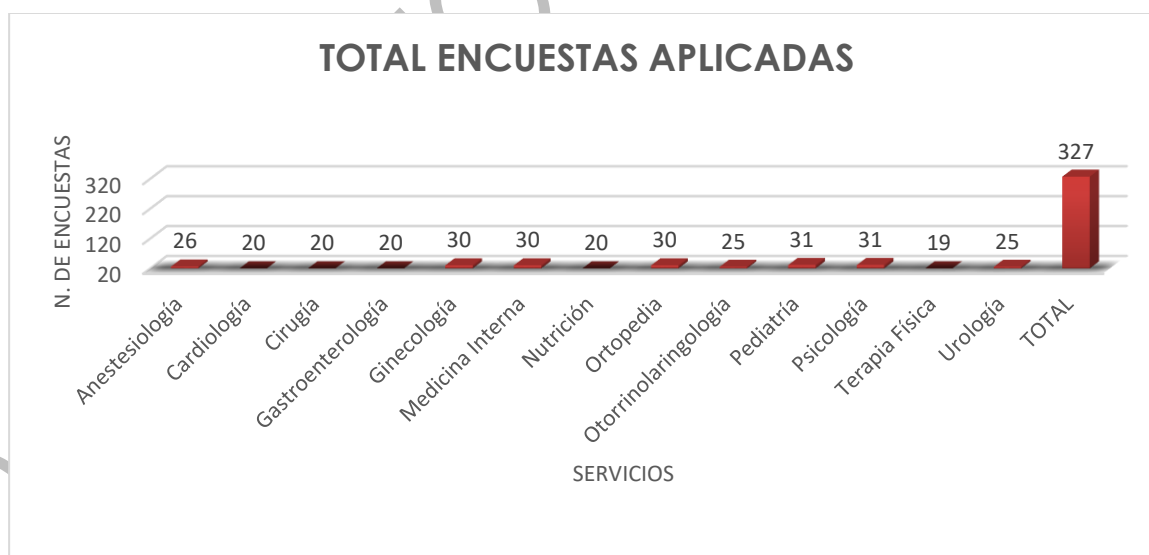
Versión: 02

Página: 6 de 32

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	26
Cardiología	20
Cirugía	20
Gastroenterología	20
Ginecología	30
Medicina Interna	30
Nutrición	20
Ortopedia	30
Otorrinolaringología	25
Pediatría	31
Psicología	31
Terapia Física	19
Urología	25
TOTAL	327

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	24	2	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	5	15	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	0	20
GINECOLOGIA	3	27	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	9	20	1	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	0	20
ORTOPEDIA	2	27	1	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	19	6	0	0	0	25
PEDIATRIA	19	10	0	0	2	31
PSICOLOGIA	3	28	0	0	0	31
TERAPIA FISICA	5	14	0	0	0	19
UROLOGIA	0	1	0	0	24	25
TOTAL	149	150	2	0	26	327

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

2. CONSULTA EXTERNA						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL	
ANESTESIOLOGIA	25	1	0	0	26	
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20	
CIRUGIA	4	16	0	0	20	
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20	
GINECOLOGIA	6	24	0	0	30	
MEDICINA INTERNA	6	24	0	0	30	
NUTRICION	20	0	0	0	20	
ORTOPEDIA	10	20	0	0	30	
OTORRINOLARINGOLIA	20	5	0	0	25	
PEDIATRIA	17	14	0	0	31	
PSICOLOGIA	11	20	0	0	31	
TERAPIA FISICA	6	13	0	0	19	
UROLOGIA	2	23	0	0	25	
TOTAL	167	160	0	0	327	

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

3. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	24	2	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	6	24	0	0	30
MEDICINA INTERNA	6	24	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	4	26	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	19	6	0	0	25
PEDIATRIA	16	15	0	0	31
PSICOLOGIA	4	27	0	0	31
TERAPIA FISICA	5	14	0	0	19
UROLOGIA	3	22	0	0	25
TOTAL	150	177	0	0	327

4. El trato brindado por el personal fue:

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	24	2	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	7	23	0	0	30
MEDICINA INTERNA	6	24	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	5	25	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	19	6	0	0	25
PEDIATRIA	16	15	0	0	31
PSICOLOGIA	6	25	0	0	31
TERAPIA FISICA	5	14	0	0	19
UROLOGIA	1	23	1	0	25
TOTAL	152	174	1	0	327

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	26	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	20
CIRUGIA	20	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	20
GINECOLOGIA	30	0	30
MEDICINA INTERNA	30	0	30
NUTRICION	20	0	20
ORTOPEDIA	30	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	25	0	25
PEDIATRIA	31	0	31
PSICOLOGIA	31	0	31
TERAPIA FISICA	19	0	19
UROLOGIA	24	1	25
TOTAL	326	1	327

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	26	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	16	4	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	7	23	0	0	30
MEDICINA INTERNA	4	26	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	6	24	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	21	4	0	0	25
PEDIATRIA	15	16	0	0	31
PSICOLOGIA	7	24	0	0	31
TERAPIA FISICA	7	12	0	0	19
UROLOGIA	25	0	0	0	25
TOTAL	194	133	0	0	327

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	26	0	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	3	17	0	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	0	20
GINECOLOGIA	7	23	0	0	0	30
MEDICINA INTERNA	7	23	0	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	0	20
ORTOPEDIA	7	23	0	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	22	3	0	0	0	25
PEDIATRIA	19	12	0	0	0	31
PSICOLOGIA	7	24	0	0	0	31
TERAPIA FISICA	7	12	0	0	0	19
UROLOGIA	0	25	0	0	0	25
TOTAL	165	162	0	0	0	327

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	23	3	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	14	6	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	18	11	1	0	30
MEDICINA INTERNA	11	19	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	19	11	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	23	2	0	0	25
PEDIATRIA	24	7	0	0	31
PSICOLOGIA	13	18	0	0	31
TERAPIA FISICA	12	7	0	0	19
UROLOGIA	7	18	0	0	25
TOTAL	224	102	1	0	327

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	26	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	14	6	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	18	12	0	0	30
MEDICINA INTERNA	11	19	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	20	10	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	23	2	0	0	25
PEDIATRIA	24	7	0	0	31
PSICOLOGIA	14	17	0	0	31
TERAPIA FISICA	11	8	0	0	19
UROLOGIA	3	22	0	0	25
TOTAL	224	103	0	0	327

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	26	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	14	6	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	19	11	0	0	30
MEDICINA INTERNA	12	18	0	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	20	10	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	23	2	0	0	25
PEDIATRIA	24	7	0	0	31
PSICOLOGIA	12	19	0	0	31
TERAPIA FISICA	11	8	0	0	19
UROLOGIA	0	25	0	0	25
TOTAL	221	106	0	0	327

	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	26	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	14	6	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	19	11	0	0	30
MEDICINA INTERNA	14	15	1	0	30
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	21	9	0	0	30
OTORRINOLARINGOLIA	23	2	0	0	25
PEDIATRIA	24	7	0	0	31
PSICOLOGIA	12	19	0	0	31
TERAPIA FISICA	11	8	0	0	19
UROLOGIA	0	25	0	0	25
TOTAL	224	102	1	0	327

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	26
Cardiología	Dr. Salgado	20
Cirugía General	Dr. Ortega Dr. Castro	20
Gastroenterología		20
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros	30
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	30
Nutrición	Dra. Hernández	20
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	25
Pediatría	Dr. Charry Dr. Arce Dr. Polania Dr. Rubio	31
Psicología	Dra. Cerquera	31
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	19
Urología	Dr. Rivera Pirela	25
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	327	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante el mes de febrero, no se presentaron felicitaciones por medio del buzón de sugerencias, para esta área.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Ginecobstetricia.**

23. Buenas tardes, mi queja es que por favor, mejorar la orden de salidas porque imposible que le dan salida a las mamás y pediatría no se aparece por la mañana si no que está llegando por la tarde cuando las mamás no encuentran ni un carro se encuentra a esas horas hay mamás que son de municipios de Inza del Cauca es para que mejoren el servicio.

- Programación de cirugía.**

24. Solicitud de cirugía de ortopedia en noviembre ya autorizada por la empresa y hasta la fecha no se ha realizado el procedimiento ni nos han dado respuesta al caso, No autorización 291601604 por favor tengo derecho a la salud necesito respuesta.

- Ecografía**

17. Ecografías Consulta externa, tenía la cita a las 7:20 am y me atendieron casi dos horas después si no nos van a atender a la hora asignada que no nos citen tan temprano a demás el personal llega tarde. Agradezco la atención prestada y se mejore el servicio pues no es la primera vez que ocurre.

	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		

- **Call center**

27. El día 3 de febrero se me realizó una cirugía debido a una fractura de hueso en uno de mis pies. De la cual, el cirujano Alexander Solano Robles, me solicitó una consulta en los siguientes 30 días post operación, para continuar proceso de recuperación. Debido a la negativa de la eps, de concederme la continuación de mi recuperación en el hospital san Antonio de Padua (ya que es lo más preciso para mi pronta y exitosa recuperación). Solicito mediante esta petición, una cita de post quirúrgico Con el Doctor ortopedista Alexander Solano Robles por PARTICULAR ya que la requiero de la manera más urgente, para continuar de manera correcta mi recuperación.

- **Cirugía**

29. la cita estaba programada para las 08:00 am sin embargo al preguntar porque no atienden al paciente la respuesta es que el profesional anestesiólogo tiene otros turnos y que no puede atender todo a la vez.

- **Urología – anestesiólogo – programación de cirugía.**

19. No me hicieron el procedimiento ya que cuando llegaron los médicos para la cirugía me dijeron que si tenía el examen de urocultivo de orina, pues no lo tenía ya que a mí no me informaron que tenía que traerlo y autorizado por ese motivo se cancela mi cirugía.

- **Ventanilla**

26. Solicitud de Historia clínica se envía al área encargada.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ortopedia**

- Mucha demora en contestar y en la asignación de la cita 1081392712 – 3114721762, 3202284271.

- **Ecografía obstétrica**

- Mucha demora en la atención por el tiempo 31081399228.

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: 15 de 32

• Ginecología

- Un poco de demora para la atención 36379631 - 3107541719.

• Medicina Interna

- No es justo venir de tan lejos para que atiendan a las carreras, 1470139 - 573114515738.
- Mucha demora en la asignación de la cita, 1080263722 - 3132285194.

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

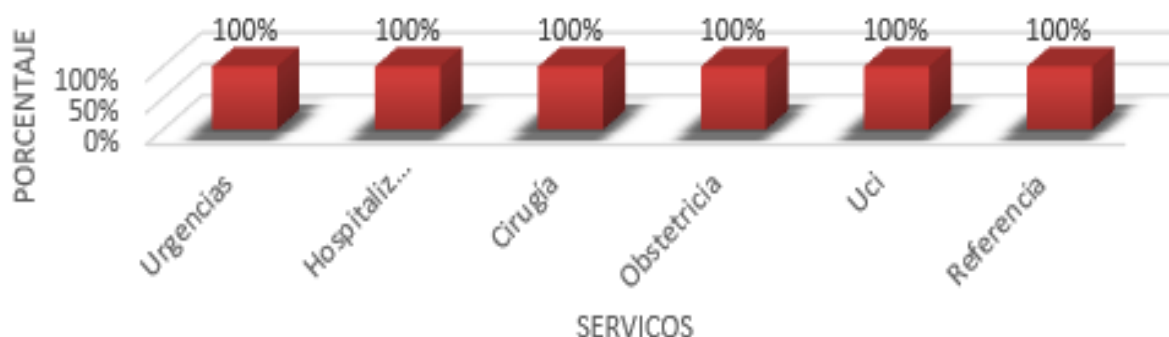
Número de encuestas aplicadas: **240**

Satisfacción en el servicio es del **100%**

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

REPRESENTACIÓN GRAFICA

% DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS



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: 16 de 32

TOTAL, DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	143
Hospitalización	25
Quirófano	26
Obstetricia	25
Uci	21
Referencia	20
TOTAL	260

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. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	3	3	0	0	137	143
HOSPITALIZACIÓN	14	11	0	0	0	25
QUIROFANO	0	0	0	0	26	26
OBSTETRICIA	0	1	0	0	24	25
UCI	0	0	0	0	21	21
TOTAL	17	15	0	0	208	240

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	26	117	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	16	9	0	0	25
QUIROFANO	12	14	0	0	26
OBSTETRICIA	8	17	0	0	25
UCI	10	11	0	0	21
TOTAL	72	168	0	0	240

	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	26	117	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	16	9	0	0	25
QUIROFANO	14	12	0	0	26
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	15	6	0	0	21
TOTAL	80	160	0	0	240

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	26	117	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	15	10	0	0	25
QUIROFANO	14	12	0	0	26
OBSTETRICIA	11	14	0	0	25
UCI	14	7	0	0	21
TOTAL	80	160	0	0	240

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	142	1	143
HOSPITALIZACIÓN	25	0	25
QUIROFANO	26	0	26
OBSTETRICIA	25	0	25
UCI	21	0	21
TOTAL	239	1	240

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

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: 18 de 32

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	64	79	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	25	0	0	0	25
QUIROFANO	26	0	0	0	26
OBSTETRICIA	24	1	0	0	25
UCI	21	0	0	0	21
TOTAL	160	80	0	0	240

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	35	108	0	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	15	10	0	0	0	25
QUIROFANO	14	12	0	0	0	26
OBSTETRICIA	8	17	0	0	0	25
UCI	12	9	0	0	0	21
TOTAL	84	156	0	0	0	240

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	48	95	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	15	10	0	0	25
QUIROFANO	12	14	0	0	26
OBSTETRICIA	16	9	0	0	25
UCI	16	5	0	0	21
TOTAL	107	133	0	0	240

	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	55	88	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	18	7	0	0	25
QUIROFANO	23	3	0	0	26
OBSTETRICIA	17	8	0	0	25
UCI	17	4	0	0	21
TOTAL	130	110	0	0	240

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	44	99	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	0	25	0	0	25
QUIROFANO	2	24	0	0	26
OBSTETRICIA	2	23	0	0	25
UCI	6	15	0	0	21
TOTAL	54	186	0	0	240

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	45	98	0	0	143
HOSPITALIZACIÓN	11	14	0	0	25
QUIROFANO	15	11	0	0	26
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	16	5	0	0	21
TOTAL	96	144	0	0	240

	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

• Urgencias.

07. Agradezco a la Doctora Nataly de Alba por su profesionalismo y paciencia a la hora de atenderme que Dios la bendiga y la proteja siempre. (Nataly de Alba Médico general)

08. La doctora Natali muy amable me atendió muy excelente servicio muy buena profesional más de ellas en el hospital. Felicidades doctora Natalia muchas gracias. (Nataly de Alba Médico general)

09. Para felicitar al enfermero Daniel Rojas por su amabilidad trata la gente como su familiar, está pendiente y todo respetuoso, llame a mi nieto y fue súper bueno gracias al jefe por su bondad.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Urgencias

20. Falta de información a las horas de la madrugada siendo las 4 am me dirijo al doctor quien atendió a mi familiar en su caso el cual tiene una fractura en su cadera le pido amablemente que me de información sobre el estado de salud de mi familiar y el señor me responde que no me da información porque lo desperté de su sueño en el que estaba muy grosero me dejo frente a su consultorio sin respuesta alguna esa no es la forma de prestar su servicio.

21. Ingreso al hospital con mi hija debido a una afección óptica, en el área de triage y oficina de egreso, evidencio en el jefe y el otro joven falta de disposición y empatía hacia el usuario sus respuestas son distantes reflejando poca calidad humana cordial y profesional, esta situación genera malestar y afecta mi confianza hacia el servicio prestado por la institución, sugiero que la institución brinde una atención más calidad y oportuna al usuario.

• Urgencias Ginecobstetricia.

22. De la parte de urgencias, me remitieron a ginecología y llego al lugar donde la recepcionista me hace las preguntas, donde la ginecóloga me hace pasar y me pregunta que le paso? Seguidamente le explico y me dijo? está embarazada? Mi respuesta fue nada, ella dice que me da mucha pena pero yo atiendo solo las embarazadas, le pregunte que puedo hacer me repitió lo mismo en medio de más gente, también dijo yo soy la ginecóloga solo atiendo embarazadas, le dije que pudo hacer no me dijo nada, salí y le pregunte a la recepcionista y ella seguidamente me explico, hablaba muy fuerte.

	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	

- **Ginecobstetricia.**

23. Buenas tardes, mi queja es que por favor, mejorar la orden de salidas porque imposible que le dan salida a las mamás y pediatría no se aparece por la mañana si no que está llegando por la tarde cuando las mamás no encuentran ni un carro se encuentra a esas horas hay mamás que son de municipios de Inza del Cauca es para que mejoren el servicio.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ecografía obstétrica**

- Mucha demora en la atención por el tiempo 31081399228.

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?

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

— 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: 22 de 32

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

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

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

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	20
Bueno	0
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
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	20
B	0
R	0
M	0
MM	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: 24 de 32

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
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

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: 25 de 32

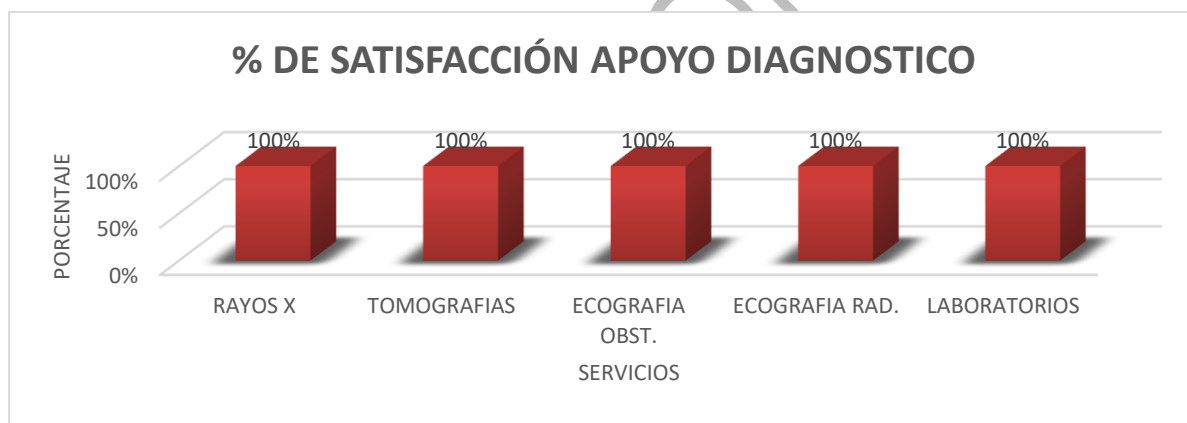
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **133**

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%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	30
TOMOGRAFIAS	20
ECOGRAFIAS	27
ECOGRAFIAS OBST	30
LABORATORIOS	26
TOTAL	133

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

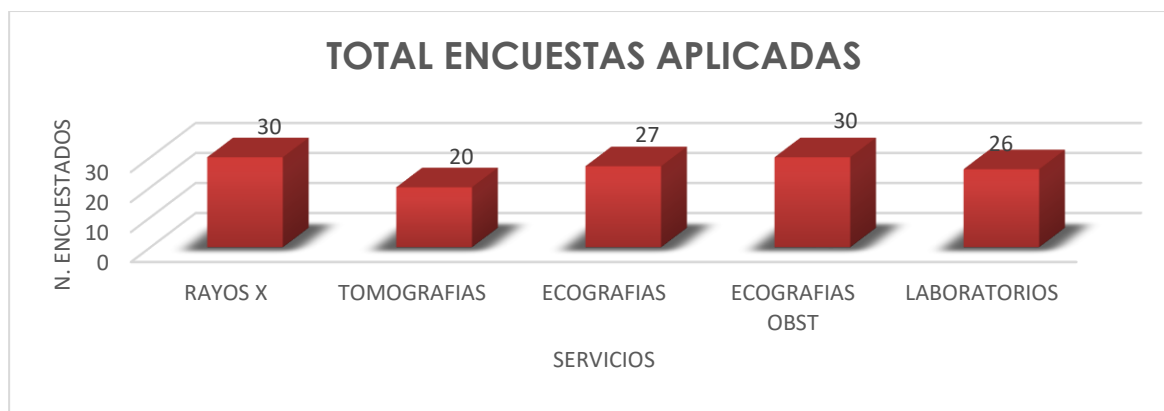
Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 26 de 32

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

- ¿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	11	17	0	0	2	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	20	7	0	0	0	27
ECOGRAFIAS	23	6	0	0	1	30
LABORATORIOS	0	0	0	0	26	26
TOTAL	74	30	0	0	29	133

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	14	16	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	21	6	0	0	27
ECOGRAFIAS	24	6	0	0	30
LABORATORIOS	7	19	0	0	26
TOTAL	86	47	0	0	133

	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: 27 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	12	18	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	20	7	0	0	27
ECOGRAFIAS	24	6	0	0	30
LABORATORIOS	8	18	0	0	26
TOTAL	84	49	0	0	133

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	12	18	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	21	6	0	0	27
ECOGRAFIAS	24	6	0	0	30
LABORATORIOS	9	17	0	0	26
TOTAL	86	47	0	0	133

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	30	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	20
ECOGRAFIAS OBS	27	0	27
ECOGRAFIAS	30	0	30
LABORATORIOS	25	1	26
TOTAL	132	1	133

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

	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		

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	10	20	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	21	6	0	0	27
ECOGRAFIAS	28	2	0	0	30
LABORATORIOS	26	0	0	0	26
TOTAL	105	28	0	0	133

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	11	19	0	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	21	6	0	0	0	27
ECOGRAFIAS	27	3	0	0	0	30
LABORATORIOS	3	23	0	0	0	26
TOTAL	82	51	0	0	0	133

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	20	10	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	23	3	1	0	27
ECOGRAFIAS	28	2	0	0	30
LABORATORIOS	11	15	0	0	26
TOTAL	102	30	1	0	133

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

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	20	10	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	24	3	0	0	27
ECOGRAFIAS	28	2	0	0	30
LABORATORIOS	12	14	0	0	26
TOTAL	104	29	0	0	133

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	20	10	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	24	3	0	0	27
ECOGRAFIAS	28	2	0	0	30
LABORATORIOS	0	26	0	0	26
TOTAL	92	41	0	0	133

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	21	9	0	0	30
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	24	3	0	0	27
ECOGRAFIAS	28	2	0	0	30
LABORATORIOS	7	19	0	0	26
TOTAL	100	33	0	0	133

	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		

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

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

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

SOCIALIZACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS

Durante el mes de febrero 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 de esta actividad, se logró socializar a un total de **1.243** 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 **41 usuarios pertenecientes a comunidades indígenas (AIC)**, alcanzando así una cobertura total de **1.284 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 **febrero 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 **1.230** usuarios, además de **41** usuarios de comunidades indígenas evaluados en lengua Nasa Yuwe, para un total de **1.271** usuarios evaluados, dando cumplimiento al porcentaje mensual.

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.

ACOMPÑAMIENTOS A USUARIOS Y FAMILIAS EN DIFERENTES PROCESOS.

Durante el mes de febrero se realizaron acompañamiento **942** 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.

— 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: 31 de 32
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

- Gestión de citas médicas desde la oficina de SIAU- citas gestionadas desde la oficina SIAU por el equipo de trabajo **(233 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.
- Gestión para corregir falencias en cuanto asignación de citas.

Trabajando de manera comprometida por la construcción de un Hospital Humanizado y seguro.

DEBERES Y DERECHOS A COLABORADORES

Durante el mes de febrero se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud a **25 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 **451 colaboradores** a lo largo del año, de acuerdo con la planeación institucional.

El número de colaboradores socializados en el mes de febrero representa un avance del **5,54 %**, por lo tanto; la sumatoria del porcentaje es del **9.76%** la 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.

	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		

En conclusión, el resultado obtenido durante el mes de febrero 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
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO