

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

FECHA:	14 de abril de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de marzo
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 marzo 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 37
	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: 346

Se aplicaron encuestas 346 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

 SERVICIOS HOSPITALARIOS: 238

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

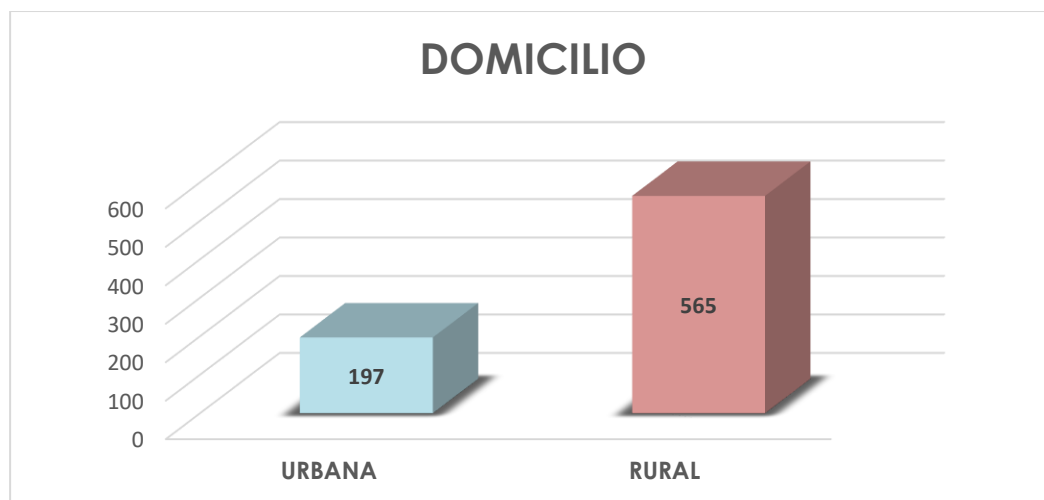
 APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 158

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

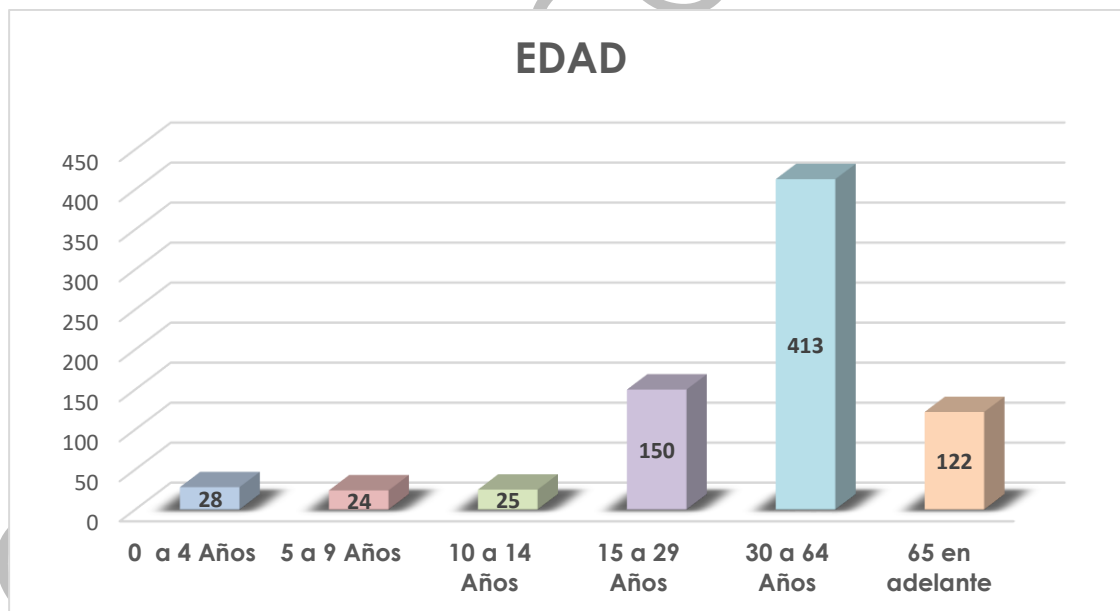
 REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **762**

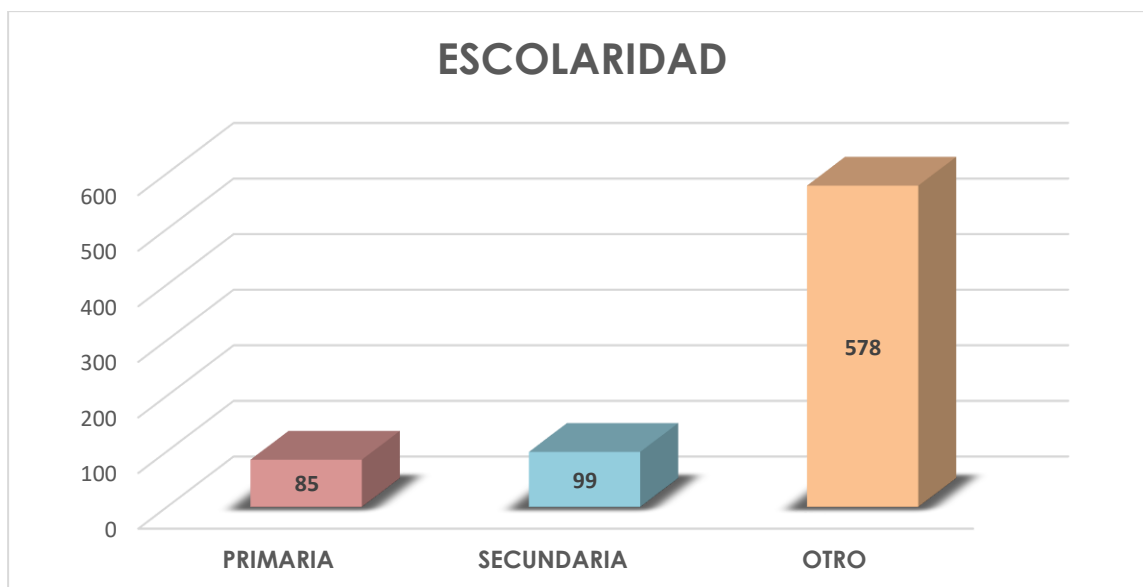
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



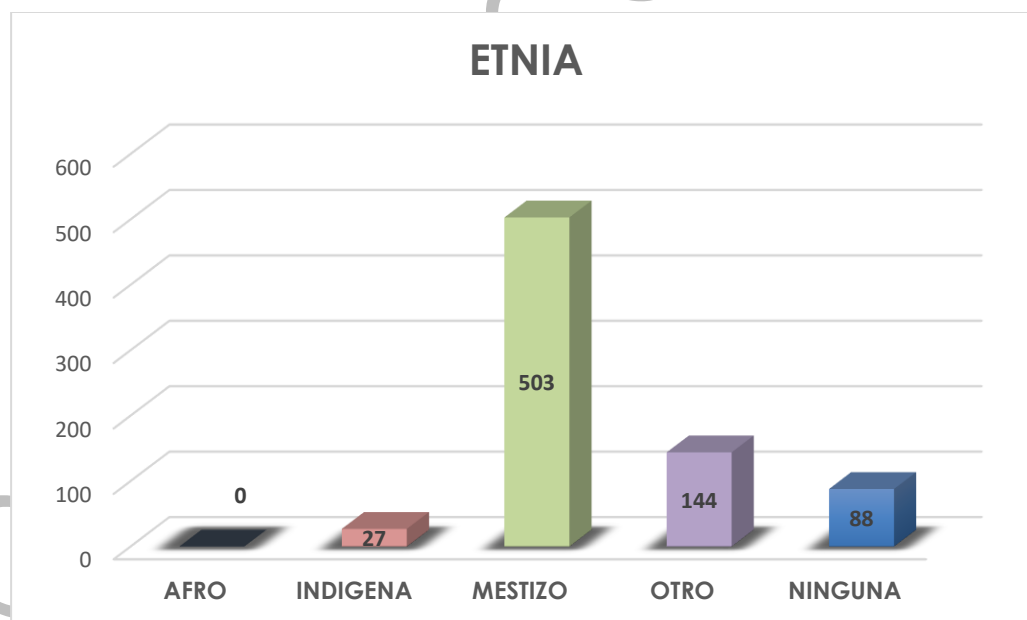
De las 762 encuestas aplicadas el 26% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 74% en la zona rural.



De las 762 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 20% entre 15 a 29 años, el 54% entre los 30 a 64 años y finalmente el 16% de los 65 en adelante.



De las 762 encuestas aplicadas el 11% de las personas solo cursaron la primaria, el 13% hasta la secundaria y el 76% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 762 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 3% como indígenas, el 66% como mestizos, el 19% con otra etnia y finalmente el 12% 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 37

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **346**

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

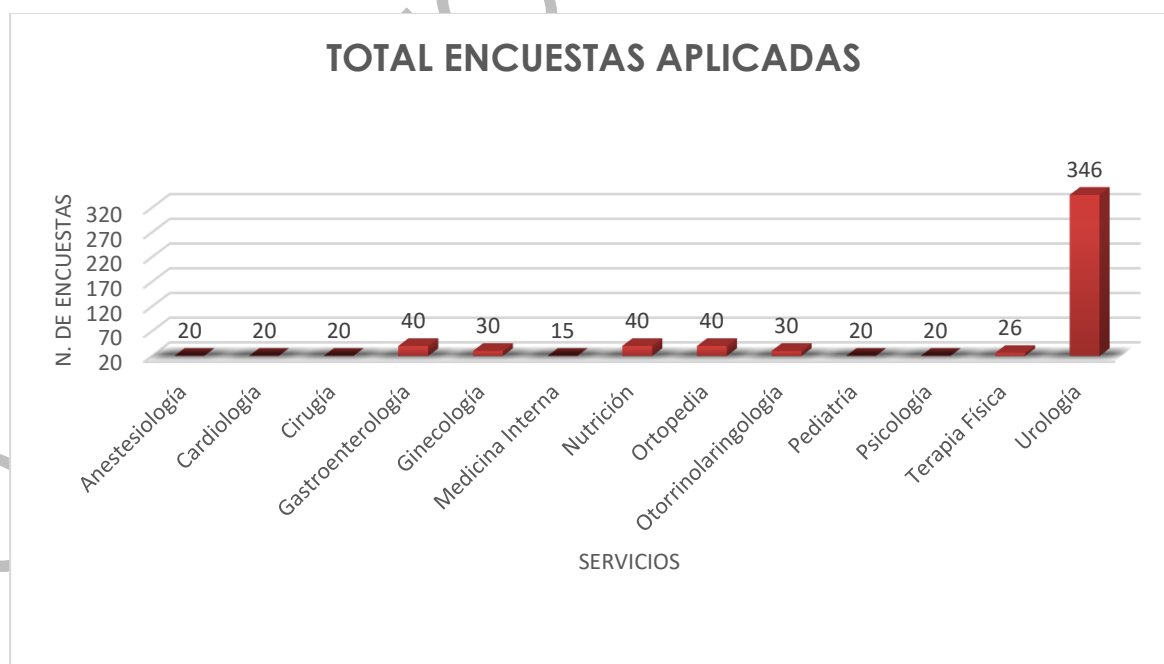
Versión: 02

Página: 6 de 37

TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	25
Cardiología	20
Cirugía	20
Gastroenterología	20
Ginecología	40
Medicina Interna	30
Nutrición	15
Ortopedia	40
Otorrinolaringología	40
Pediatría	30
Psicología	20
Terapia Física	20
Urología	26
TOTAL	346

REPRESENTACIÓN 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: 7 de 37

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	14	10	0	0	1	24
CARDIOLOGÍA	11	9	0	0	0	20
CIRUGIA	3	15	1	0	1	19
GASTROENTEROLOGÍA	0	18	1	1	0	20
GINECOLOGIA	4	34	1	1	0	40
MEDICINA INTERNA	2	27	1	0	0	30
NUTRICION	12	3	0	0	0	15
ORTOPEDIA	11	26	2	1	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	21	19	0	0	0	40
PEDIATRIA	1	28	1	0	0	30
PSICOLOGIA	5	15	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	0	20
UROLOGIA	0	8	0	0	18	8
TOTAL	84	232	7	3	20	346

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

2. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	15	10	0	0	25
CARDIOLOGÍA	11	9	0	0	20
CIRUGIA	1	19	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	7	33	0	0	40
MEDICINA INTERNA	2	28	0	0	30
NUTRICION	12	3	0	0	15
ORTOPEDIA	5	35	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	25	15	0	0	40
PEDIATRIA	5	25	0	0	30
PSICOLOGIA	5	15	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	4	22	0	0	26
TOTAL	94	252	0	0	346

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

3. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	15	10	0	0	25
CARDIOLOGÍA	11	9	0	0	20
CIRUGIA	1	19	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	7	33	0	0	40
MEDICINA INTERNA	1	29	0	0	30
NUTRICION	12	3	0	0	15
ORTOPEDIA	6	34	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	25	15	0	0	40
PEDIATRIA	2	28	0	0	30
PSICOLOGIA	7	13	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	20
UROLOGIA	2	24	0	0	26
TOTAL	89	257	0	0	346

4. El trato brindado por el personal fue:

4. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	15	10	0	0	25
CARDIOLOGÍA	11	9	0	0	20
CIRUGIA	1	19	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	8	32	0	0	40
MEDICINA INTERNA	1	29	0	0	30
NUTRICION	12	3	0	0	15
ORTOPEDIA	5	35	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	26	14	0	0	40
PEDIATRIA	2	28	0	0	30
PSICOLOGIA	7	13	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	20
UROLOGIA	3	23	0	0	26
TOTAL	91	255	0	0	346

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 37

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

5. CONSULTA EXTERNA			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	20
CIRUGIA	19	1	20
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	20
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	30	0	30
NUTRICION	15	0	15
ORTOPEDIA	40	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	40
PEDIATRIA	30	0	30
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	26	0	26
TOTAL	345	1	346

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	10	15	0	0	25
CARDIOLOGÍA	13	7	0	0	20
CIRUGIA	0	20	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	5	35	0	0	40
MEDICINA INTERNA	4	26	0	0	30
NUTRICION	13	2	0	0	15
ORTOPEDIA	5	35	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	21	19	0	0	40
PEDIATRIA	2	28	0	0	30
PSICOLOGIA	4	16	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	20
UROLOGIA	25	1	0	0	26
TOTAL	102	244	0	0	346

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 37

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	10	15	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	14	6	0	0	0	20
CIRUGIA	0	19	1	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	5	35	0	0	0	40
MEDICINA INTERNA	5	24	1	0	0	30
NUTRICION	13	2	0	0	0	15
ORTOPEDIA	4	35	1	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	20	20	0	0	0	40
PEDIATRIA	2	27	1	0	0	30
PSICOLOGIA	4	16	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	0	20
UROLOGIA	5	21	0	0	0	26
TOTAL	82	260	4	0	0	346

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	13	0	0	25
CARDIOLOGÍA	13	7	0	0	20
CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
MEDICINA INTERNA	7	23	0	0	30
NUTRICION	14	1	0	0	15
ORTOPEDIA	15	25	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	27	13	0	0	40
PEDIATRIA	11	19	0	0	30
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	4	22	0	0	26
TOTAL	120	226	0	0	346

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 37

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	11	14	0	0	25
CARDIOLOGÍA	14	6	0	0	20
CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
MEDICINA INTERNA	6	24	0	0	30
NUTRICION	14	1	0	0	15
ORTOPEDIA	15	25	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	26	14	0	0	40
PEDIATRIA	11	19	0	0	30
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	6	19	1	0	26
TOTAL	120	225	1	0	346

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	12	13	0	0	25
CARDIOLOGÍA	14	6	0	0	20
CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
MEDICINA INTERNA	6	24	0	0	30
NUTRICION	14	1	0	0	15
ORTOPEDIA	15	25	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	25	15	0	0	40
PEDIATRIA	10	20	0	0	30
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	0	26	0	0	26
TOTAL	113	233	0	0	346

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: 12 de 37

11. La información brindada por parte del especialista:

11. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	13	0	0	25
CARDIOLOGÍA	14	6	0	0	20
CIRUGIA	3	17	0	0	20
GASTROENTEROLOGÍA	0	20	0	0	20
GINECOLOGIA	9	31	0	0	40
MEDICINA INTERNA	6	24	0	0	30
NUTRICION	14	1	0	0	15
ORTOPEDIA	15	25	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	26	14	0	0	40
PEDIATRIA	10	20	0	0	30
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	20
UROLOGIA	4	21	1	0	26
TOTAL	119	226	1	0	346

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	25
Cardiología	Dr. Salgado	20
Cirugía General	Dr. Ortega Dr. Castro	20
Gastroenterología		20
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros	40
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	30
Nutrición	Dra. Hernández	15
Ortopedia	Dr. Solano Dr. Calderón	40

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 37

Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	40
Pediatría	Dr. Charry Dr. Arce Dr. Polania Dr. Rubio	30
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	26
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	346	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante el mes de marzo no se evidenciaron felicitaciones, mediante buzón de sugerencias para las especialidades de consulta externa.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Facturación

31. Solicito la corrección inmediata de las órdenes médicas del menor Matthias Felipe Vásquez Hurtado tarjeta de identidad 1.025.555.186, ya que la atención corresponde a un ACCIDENTE DE TRÁNSITO y debe ser cubierta por el SOAT, no por la EPS SURA. Actualmente las órdenes están siendo direccionadas a la EPS, pese a que no existe certificación de agotamiento del tope del SOAT, lo cual genera barreras administrativas y retraso en la continuidad del tratamiento posterior a cirugía. Solicito por favor ajustar las órdenes bajo cobertura SOAT y garantizar la continuidad de la atención médica del menor conforme a la normatividad vigente en la ciudad de Cali.

• Call center

37. Buenas tardes tuve un accidente en el cual me realizaron intervención por el Ortopedista ALEXANDER SOLANO ROBLES el cual solicito que se me atendiera a los quince días después pero he realizado las correspondientes llamadas a lo cual me responden que no hay disponibilidad por favor solicito con urgencia la valoración.

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

38. Dieron cita sin autorización y nos hacen venir a perder tiempo y Plata para venimos de lejos por favor corregir.

39. Call Center me asignaron una cita médica y nunca me llamaron a decirme nada y resulta que soy de otro municipio y fuera de eso el permiso de mi trabajo.

49. Quisiera por favor notificar que llevo varios días tratando de sacar dos citas médicas: Ecografía de Mama y Ultrasonografía de hígado, sin embargo aunque he llamado al 8370170, al 3235639162 y escrito por WhatsApp 317 2340077, para poder ver fecha y tener mis exámenes, no me dan una respuesta, no responde nadie. Les agradezco por favor poder agendar mis exámenes médicos que adjunto en este creo.

- **Laboratorio**

46. Soy paciente oncológica y es muy difícil regresar desde otro municipio La Argentina, a reclamar los resultados, sería necesario que ha todos los pacientes nos enviar los resultados a nuestros WhatsApp y esto nos evitara desgaste físico y económico al correo, muchas veces presenta falla y no nos llega los resultados, agradecida infinitamente.

- **Subgerencia**

44. 1. Soy residente en la zona rural del municipio de La Plata, Huila, y requiero atención médica periódica para el control y tratamiento de mi condición de salud. 2. El día 13 de marzo del 2026, el médico tratante me prescribió una ecografía de hígado, páncreas, vía biliar y vesícula, exámenes indispensables para continuar con mi proceso de diagnóstico y tratamiento. Se cuenta con autorización vigente número: 339022638 según Sanitas eps. Sin embargo, a la fecha, no he recibido asignación de cita para la práctica de este por falta de agenda. 3. He intentado acceder a los servicios de salud en mi municipio, pero me he encontrado con que la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua no tiene convenio vigente con Sanitas EPS, según el personal de atención al usuario. 4. Por la inmediates de los exámenes me es necesario desplazarme hasta la ciudad de Neiva, a 4 horas de distancia por carreteras terciarias, asumiendo costos de transporte, alimentación y tiempo que afectan gravemente mi situación personal, familiar y económica. 5. La falta de convenio limita el acceso real y efectivo a los servicios de salud, contrariando los principios de oportunidad, eficiencia y calidad que deben regir el sistema de salud.

45. El día 8 de marzo del 2026 un domingo fue estrellado mi tío José Antonio Muñoz por una moto el cual le indica que iba cruzando la calle y llegó y se paró en una esquina donde había una valla porque era día de las elecciones y el de la moto pasó y lo arrolló con mal y todo pues él llevó al hospital consciente tenía raspados en los brazos en las rodillas y la canilla

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

se las fracturó y un dedo. Como el señor no tenía seguro entonces lo pasaron con el adre y de una vez del hospital lo remitió, pero nadie va, pero nadie nos quiere dar cupo porque no tiene un seguro con el que lo cubra en el hospital nos decían que no le sacaban el examen porque estaba sufriendo del corazón pero ayer vino un cardiólogo y le sacó exámenes y mi tío tiene todo es bien por el momento se encuentra bien todo de salud. Entonces se podría realizar la operación aquí en la plata, pero no la quieren realizar por lo que no hay un seguro que cubra los gastos de él y nos indica que si seguimos insistiendo en que lo operen aquí entonces nosotros tendríamos que pagar la operación, pero tampoco nos sale remisión entonces queremos que nos ayude a que sea que lo operen aquí en el hospital que sería lo mejor para nosotros para no tener tantos gastos al viaje en Neiva o si no pues que no lo reciban en Neiva pero que le hagan algo ligero para saber cómo está sabemos que por ser mayor de edad tiene muchas complicaciones en una operación pero de todas maneras no hay más solución que operarla para que él se mejore entonces por eso necesitamos una solución.

51. requerimiento de la personería de Tesalia para cita de urología.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Cardiología**

- No tengo queja alguna con el hospital, siempre la atención ha sido excelente, el aseo, los espacios de espera siempre me han atendido muy bien. CC65710506 – 3158282203.
- Excelente la atención del especialista y la auxiliar, me atendieron muy bien CC26473319 – 3142102480.
- Muy contenta con la atención brindada por parte del especialista, me di cuenta de que prestan muchos servicios los cuales la EPS nos puede autorizar para acá, pero por falta de conocimiento nos envían para Neiva, pero ya con la información brindada solicitaré a la EPS que sean autorizados aquí a este hospital. CC36381489 - 315825591.
- Excelente servicio del especialista, todo muy bien muy limpio y aseado todo CC26521002 – 3208017384
- Muy buen servicio, el especialista muy humano, muy contentos con el servicio recibido CC12107291 – 3112081711

- **Ortopedia**

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- Quiero felicitar al Doctor, excelente profesional cc 26520741 cl 573138683540 (Dr. Solano).

- **Medicina Interna**

- Excelente servicio, todos son muy atentos cc 26499178 cl 3214440489 (Dr. Jiménez).

- **Nutrición**

- Excelente el servicio, la medico muy amable, he asistido en dos ocasiones este mes al hospital y me han atendido muy bien, inclusive me han atendido minutos antes, la verdad me parece excelente el servicio de este hospital CC1079408204 – 3107656186.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Call Center**

- Mucha demora en call center en responder la llamada CC26520370.
- Mucha demora en call center para contestar CC 36378755.
- Mucha demora en la asignación de cita. CC 10300766 CEL 3212344293.
- Mucha demora para que contesten más de una hora, entra la llamada y contestan de mala gana RC 1145832522 CEL 3125389477.
- Muy complicado para solicitar cita en callcenter CC 1076985990 CEL3214685646.
- El servicio de callcenter pésimo, nunca contestan toca acudir personalmente al hospital CC 3209142152 CEL 1081397899.
- Mucha demora en contestar y en la asignación de la cita CC 1081392712 CEL 3114721762, 3202284271.
- Mucha demora en call center para que contesten y las citas de ginecología me dejaron muy lejos CC 4718835 CEL 573168317185.

- **Urología**

- El Especialista no miro los exámenes ni me dio ninguna Información. CC 83225649.

- **Gastroenterología**

- Mucha demora para responder el chat de WhatsApp CC 83224991.

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: 17 de 37

- El servicio es bueno, la atención, lo malo es la demora para dar respuesta para la cita CC 1080263406.
- Por favor no quiero que deje registro de mis datos, pero si quiero comentar, que es pésimo el servicio para agendar la cita, no contestan llamadas, el WhatsApp que solo lo responden de 7 a 12, y tras del hecho pasan 5 hasta 8 días y no responden absolutamente nada, ni para decir si o no.

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **258**

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

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

REPRESENTACIÓN 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

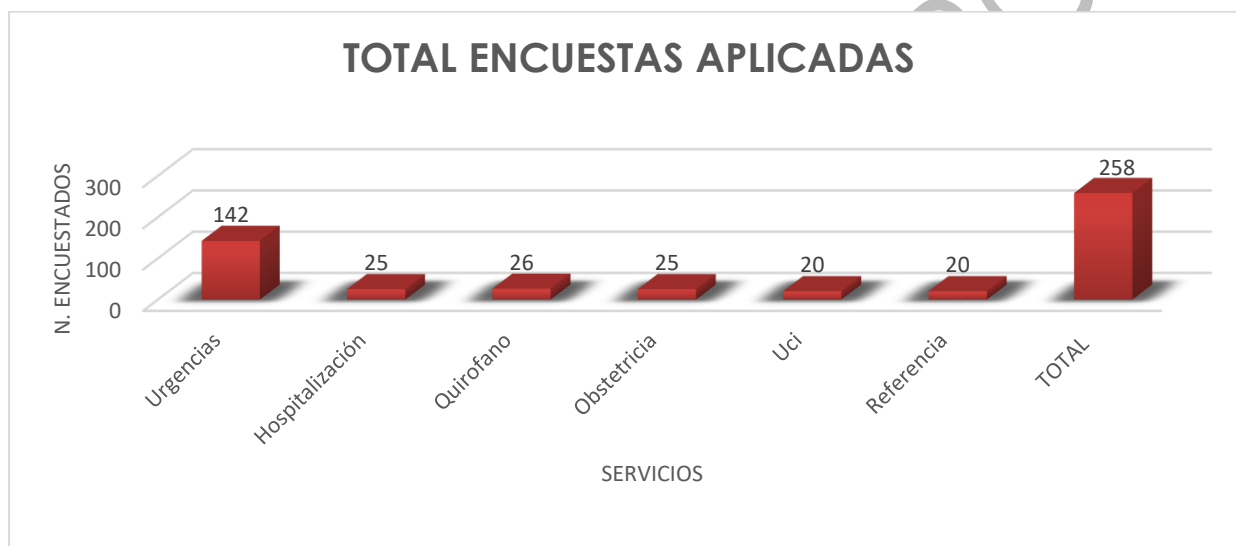
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 18 de 37

TOTAL DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	142
Hospitalización	25
Quirófano	26
Obstetricia	25
Uci	20
Referencia	20
TOTAL	258



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	8	10	0	0	124	142
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	25	25
QUIROFANO	0	0	0	0	26	26
OBSTETRICIA	0	0	0	0	25	25
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	8	10	0	0	220	238

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	23	116	2	1	142
HOSPITALIZACIÓN	9	16	0	0	25
QUIROFANO	6	20	0	0	26
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	60	175	2	1	238

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	24	116	1	1	142
HOSPITALIZACIÓN	11	14	0	0	25
QUIROFANO	7	19	0	0	26
OBSTETRICIA	9	16	0	0	25
UCI	15	5	0	0	20
TOTAL	66	170	1	1	238

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	26	115	1	0	142
HOSPITALIZACIÓN	17	8	0	0	25
QUIROFANO	8	18	0	0	26
OBSTETRICIA	11	14	0	0	25
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	75	162	1	0	238

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	138	4	142
HOSPITALIZACIÓN	23	2	25
QUIROFANO	26	0	26
OBSTETRICIA	25	0	25
UCI	19	1	20
TOTAL	231	7	238

97% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en servicios hospitalarios.

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	53	89	0	0	142
HOSPITALIZACIÓN	25	0	0	0	25
QUIROFANO	26	0	0	0	26
OBSTETRICIA	25	0	0	0	25
UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	149	89	0	0	238

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	14	128	0	0	0	142
HOSPITALIZACIÓN	13	12	0	0	0	25
QUIROFANO	5	21	0	0	0	26
OBSTETRICIA	11	14	0	0	0	25
UCI	13	7	0	0	0	20
TOTAL	56	182	0	0	0	238

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	19	122	0	1	142
HOSPITALIZACIÓN	15	10	0	0	25
QUIROFANO	9	17	0	0	26
OBSTETRICIA	14	11	0	0	25
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	70	167	0	1	238

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	23	119	0	0	142
HOSPITALIZACIÓN	20	5	0	0	25
QUIROFANO	16	10	0	0	26
OBSTETRICIA	14	11	0	0	25
UCI	14	6	0	0	20
TOTAL	87	151	0	0	238

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	16	126	0	0	142
HOSPITALIZACIÓN	0	25	0	0	25
QUIROFANO	1	25	0	0	26
OBSTETRICIA	2	23	0	0	25
UCI	6	14	0	0	20
TOTAL	25	213	0	0	238

	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: 22 de 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	19	123	0	0	142
HOSPITALIZACIÓN	17	8	0	0	25
QUIROFANO	14	12	0	0	26
OBSTETRICIA	8	17	0	0	25
UCI	10	10	0	0	20
TOTAL	68	170	0	0	238

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- UCI.

10. Queremos dar nuestro agradecimiento y felicitar al servicio por su amor, cariño, dedicación y profesionalismo durante los días de estancia que nuestro papá estuvo hospitalizado Dios los bendiga por tan hermosa labor que viene haciendo, gracias equipo médico, jefes, auxiliares, fisioterapeutas, equipo de servicios generales.

26. Quiero Felicitar al Doctor Celemin por su profesionalismo especialmente por su calidad humana en su trabajo se pone en los zapatos del familiar que sufre el dolor por su paciente bendiciones que Dios lo Proteja. (Dr. Caros Celemin Flórez)

27. Quiero dar mi más profundo agradecimiento al equipo de UCI por la atención brindada a mi abuela, su profesionalismo, dedicación y compromiso fueron fundamentales para este momento tan difícil para mi familia, de igual manera destacar al Dr., Celemin por esa empatía y calidad humana que hizo la diferencia su sinceridad y sobre todo por ese acompañamiento para con mi abuela me siento muy orgullosa de la gran institución y por esa atención tan espectacular de antemano toda mi familia está muy agradecida. (Dr. Caros Celemin Flórez).

28. De manera muy especial quiero felicitar al Dr. Celemin intensivista y a todo el personal de enfermería y demás personal de apoyo con su gran labor que realizan a diario entregando todo su amor y compasión hacia el paciente y sus familiares son personas de un gran talento humano, quedando demostrado en su atención a mi querida madre a la familia Álvarez de mellizo Dios los bendiga. (Dr. Caros Celemin Flórez).

	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: 23 de 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

• Urgencias

14. Doy infinitas gracias al equipo de urgencias de turno 04 de marzo 2026, de la noche por su gran espíritu de servicio, por la empatía que han tenido para con mi mama Réinela Anaya felicito a cada uno de los colaboradores por su esfuerzo y esmero por brindar un excelente servicio de atención muchas gracias.

17. quiero agradecer y felicitar de antemano a la doctora FALLA ESTEFANIA MARTINEZ por la atención brindada siendo muy amable cordial, formal dedicada y entregada, aunque así debería ser siempre pero lamentablemente algunos profesionales atienden de mala gana de mal genio esta doctora tiene vocación servicio y humanidad gracias, Dios.

21. Le agradezco como primera medida a ustedes y seguidamente el personal de urgencias fueron un excelente equipo de trabajo y también un agradecimiento en especial a DOÑA Mercedes Liscano Gracias por salvar mi vida.

25. Un saludo y expresar mis más sinceras felicitaciones para el personal de salud que atendió a mi hija Linda Celeste por su atención y educación durante mi atención, Dios los bendiga, auxiliares María Fernanda, Angui, Maily, por la atención prestada.

• Cirugía.

24. Un saludo y expresar mis más sinceras felicitaciones para el personal de salud que atendió a mi hija Linda Celeste por su atención y educación durante mi atención, Dios los bendiga, auxiliares María Fernanda, Angui, Maily, por la atención prestada.

• Ortopedia

11. Agradezco de antemano al doctor Solano Ortopedista por su claridad y amabilidad por entender los nervios y el dolor y siempre explica todo claro, gracias al equipo de cirugía muy amables, la jefe muy querida no se me el nombre pero estaba el 02/03 en la mañana. (Dr. Solano).

• Hospitalización

15. Felicitaciones a todos he tenido buena atención médica, sigan siendo los mismos atentos, amables y pacientes con los enfermos.

• Pediatría

16. Queremos Felicitar al grupo de pediatría, enfermeras al doctor Pediatra, jefes muy agradecido Dios los bendiga.

	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: 24 de 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

22. Gracias a Dios y al personal de hospital que atendió a mi hija durante 10 días durante esos días estuvieron muy pendientes de mi hija la atención fue excelente infinita gracias por todo que Dios los bendiga siempre.

23. yo les agradezco a todos los servicio muy buena atención que Dios las bendiga Siempre.

FELICITACIONES AL PERSONAL

12. A la enfermera anyeli que con su amabilidad el carisma hace que los días sean más fáciles, amable, responsable, oportuna y muy carismática, no digo que el personal no lo sea pero ella se destacó desde el primer momento agradezco y tener en cuenta el comentario y sigan llegando personas así. (AUX. Anyeli Tatiana Ipia Muñoz).

13. Para felicitar al Doctor Solano Ortopedista, anestesiólogo, jefe Yolanda, auxiliar de enfermería Cristian Tole, por su servicio. (DR. Alexander Solano Robles, Dr. Alarcon Robayo Heber Augusto. Jefe Yolanda Martínez, Auxiliar Cristian Tole).

19. Para comentar mis agradecimientos a todo el personal, ingreso el vigilante, luego la persona que registra, sala de operación en la habitación donde estuve en recuperación, muy agradecido maravillosa calidad de personas que son valiosas en una entidad muchas gracias y que mi Dios los bendiga en toda su labor.

20. Felicitar de forma particular al cirujano general Dr. Juna Manuel Torres y a la Dra. SANDRA Mestizo por su atención humanizada respetuosa y profesional, tiene el don de servicio entregados a su profesión y a explicar de forma clara y con amor a las personas que atienden - Dios las bendiga y les agradezco su excelente atención.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Urgencias**

41. El 22 de enero del 2026, tuvimos un accidente automovilístico en Paicol Hila debido a la gravedad fui remitida al hospital de la Plata donde me reside el médico MAURICIO Salazar no me reviso, me mando una radiografía no se mira nada seguí con mucho dolor y el medico Mauricio Salzar me quería dar la salida como si no pasara nada no le importaba mi dolor su falta de profesionalismo y arrogancia no dejaba atenderme bien al finalmente otros médicos realizaron más exámenes donde tenía 4 costillas fracturadas y el médico decía que no tenía nada.

47. Solicito de nuevo lectura por otro profesional del tac realizado por rayos x del Huila el día 16 de marzo puesto k la doctora y el internista dijeron k había una fractura y el radiólogo

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

Camilo Martines describió en el informe oficial que no tenía remisión a Neiva y con el neurocirujano pero la cancelaron por el diagnóstico de ere radiólogo seguí con malestares le pedí el favor. Aún médico k viera el tac y efectivamente me dice k hay fractura solicito lo lean de nuevo si es posible otro radiólogo ya que no es posible que 3 médicos ven una fractura y el no y no y esto pueda ser más grave no sé si es negligencia o no pero agradezco les pido k lo revisen de nuevo adjunto foto donde se ve la fractura en el hueso occipital.

- **Trabajo Social.**

35. Trabajo Social Ingreso a UCI a visitar al señor Jeronimo Soto Excompañero sentimental pido orientación para mi historia.

- **Ginecología Urgencias.**

42. Asunto: Queja por trato inadecuado durante atención. Por medio de la presente quiero manifestar mi inconformidad y presentar una queja formal al hospital san Antonio de Padua en el municipio de la Plata Huila por la atención recibida por parte de una enfermera recuerdo que se llamaba (NANCY O FRANCY) durante mi consulta, en la cual me encontraba atravesando un proceso de aborto, una situación muy difícil tanto física como emocionalmente. Durante la atención sentí que el trato recibido fue poco humano e indiferente frente a mi dolor físico y mi estado emocional. En ningún momento percibí empatía, apoyo o comprensión por la situación que estaba viviendo, lo cual me hizo sentir vulnerada y afectada psicológicamente. Considero que como paciente tengo derecho a recibir una atención digna, respetuosa y con sensibilidad, especialmente en momentos de salud tan delicados. "ya que cuando ella me atendió me dijo que yo era una floja que me pusiera de pie que eso no era nada que yo no había parido que había tenido un aborto" y muchas cosas más que me hicieron sentir en ese momento mal. Por esta razón presento esta queja con el fin de que se revise lo sucedido y se tomen las medidas necesarias para que otras pacientes no tengan que pasar por una experiencia similar.

- **Facturación Urgencias.**

40. Me parece una falta de respeto que para dar una salida se deba esperar 1 hora, los funcionarios se la pasan paseando por pasillos sin importar la espera del usuario se demoran más daño una salida que ni la misma atención pido por favor más control ya que uno termina cansado de tanta espera y lo único que se quiere es ir a descansar los funcionarios no toman sus labores en serio y son de mal humor atienden de mala gana por favor más humanización.

	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: 26 de 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

43. el día 15/03/2026 en horas de la mañana me dirijo al servicio de facturación a realizar un ingreso donde el facturador el cual desconozco el nombre de forma grosera se dirige hacia mí la facturadora en varias ocasiones ha hecho lo mismo en que se refiere a mí los documentos están mal tiene una actitud pesada simpare que voy a hacer ingresos de los pacientes que se traen en remisión del hospital de inza, tiene una actitud muy pesada, espero puedan mejorar gracias.

50. Mas de 45 minutos para dar salida sin ningún afán le dije estoy contabilizando tiempo y la contesta fue hágalo.

• Hospitalización

32. Me dirijo a ustedes para expresar mi insatisfacción en el servicio con respeto a las sillas de los acompañantes de los pacientes todas las sillas están dañadas y no hay como puedan descansar mientras nos cuidan como también las puertas del closet, suena mucho y nos despiertan mientras dormimos espero se tomen medidas para mejorar el servicio.

33. Quiero manifestar mi inconformidad con los carritos que manejan las auxiliares que transportan equipos y los medicamentos son demasiados ruidosos y afectan mi tranquilidad en estos momentos de enfermedad también la puerta del baño no cierra se debe dejar abierta cuando uno lo está utilizando estas inconsistencias se debe mejorar para garantizar la calidad del servicio.

48. Derecho de petición muy buenos días, José Antonio, estoy mamada de estar viendo al puesto de enfermería a que las enfermeras dejan de hacer su s funciones.

• Pediatría.

36. Quiero agradecer al personal asistencial de urgencias por la atención brindada. Sin embargo, también deseo dejar una queja formal sobre la JEFE NORIS PEREZ del área de pediatría. Durante la atención y hospitalización de mi hija SARA LUCIA GARCIA, su trato fue grosero y poco empático, además al momento de canalizarla nuevamente ya que su vena se había taponado y tomar la muestra de sangre para un examen realizo múltiples punciones, causando un sufrimiento innecesario a la menor y demostrando poca delicadeza y profesionalismo en un procedimiento que requiere especial cuidado en pacientes pediátricos. Cuando termino de martirizar a la niña pidió ayuda a una compañera auxiliar que llego y fue rápido la canalización. Considero que el personal que trabaja en esa área debe actuar con mayor profesionalismo, delicadeza, paciencia y humanidad. Por lo anterior solicito respetuosamente que esta situación sea analizada y que se tomen las

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

acciones correspondientes para evitar que hechos como este se repitan. Gracias por la atención prestada a esta observación.

- **Vigilancia**

34. Los vigilantes del viernes 27 de febrero me negaron el acompañante yo sola entre y me duele hasta el alma no justifican la razón de estas personas, me toco sola pasar a la sala de cirugía no hubo ni quien me ayudara a entrar a la sala con mi bolso.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de marzo no se evidenciaron felicitaciones mediante encuesta de satisfacción.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Urgencias**

- Mucha demora para atenderme en urgencias CC1081419890 CEL 3102903698.
- Urgencias pésimas la atención, los médicos pasan en celulares mucha demora CC 55130663 CEL 313272485.

- **Servicios Generales**

- Los baños estaban oliendo mal, son 10: 30 am no han pasado hacer el aseo RC 1145829714 CEL 3137270360. (Servicio Urgencias)
- Mucha demora para q pase hacer aseo, los baños huelen mal RC 1079510498 CEL 3212460831. (Servicio Urgencias)

- **Urología**

- El Especialista no miro los exámenes ni me dio ninguna Información. CC 83225649.

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **20**
Satisfacción en el servicio **94%**

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N. A	TOTAL
REFERENCIA	10	10	0	0	0	20
TOTAL	10	10	0	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	10	10	0	0	20
TOTAL	10	10	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	10	10	0	0	20
TOTAL	10	10	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	10	10	0	0	20
TOTAL	10	10	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	10	10	0	0	20
TOTAL	10	10	0	0	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: 29 de 37

6. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	10	10	0	0	20
TOTAL	10	10	0	0	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.

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
REFERENCIA	5	15	0	0	0	20
TOTAL	5	15	0	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	MUY RAPIDO	RAPIDO	DESPACIO	MUY DESPACIO	TOTAL
REFERENCIA	0	20	0	0	20
TOTAL	0	20	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	MUY RAPIDO	RAPIDO	DESPACIO	MUY DESPACIO	TOTAL
REFERENCIA	0	20	0	0	20
TOTAL	0	20	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
REFERENCIA	3	17	0	0	0	20
TOTAL	3	17	0	0	0	20

	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 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
REFERENCIA	9	11	0	0	20
TOTAL	9	11	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
REFERENCIA	4	16	0	0	0	20
TOTAL	4	16	0	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
REFERENCIA	20	0	20
TOTAL	20	0	20

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
REFERENCIA	2	18	0	0	0	20
TOTAL	2	18	0	0	0	20

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%

— 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

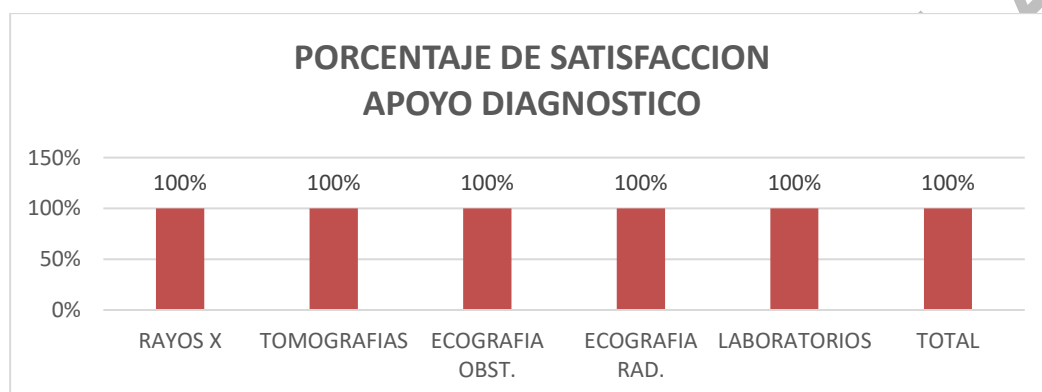
Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 31 de 37

ECOGRAFIA RAD.	100%
LABORATORIOS	100%
TOTAL	100%

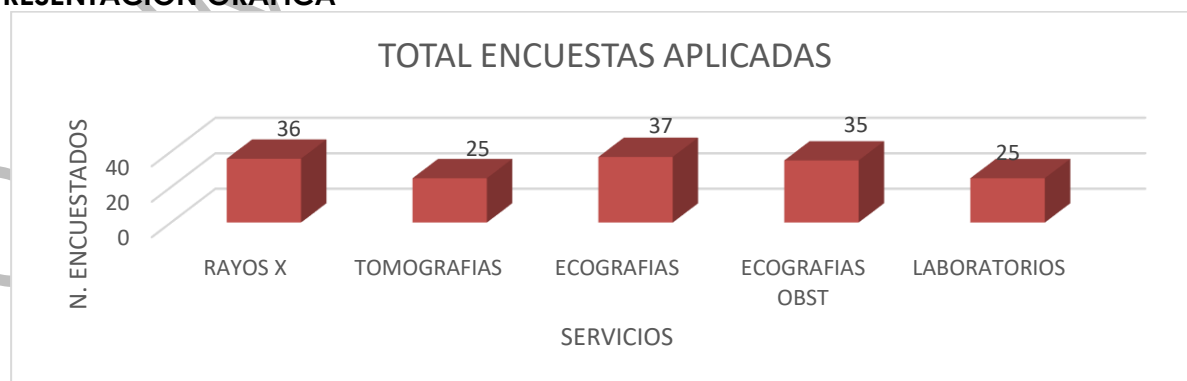
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	36
TOMOGRAFIAS	25
ECOGRAFIAS	37
ECOGRAFIAS OBST	35
LABORATORIOS	25
TOTAL	158

REPRESENTACIÓN 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: 32 de 37

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	25	10	0	0	1	36
TOMOGRAFIAS	10	14	1	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	7	0	0	0	37
ECOGRAFIAS	30	5	0	0	0	35
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	25
TOTAL	95	36	1	0	26	158

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	25	11	0	0	36
TOMOGRAFIAS	6	19	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	31	6	0	0	37
ECOGRAFIAS	32	3	0	0	35
LABORATORIOS	10	15	0	0	25
TOTAL	104	54	0	0	158

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	25	11	0	0	36
TOMOGRAFIAS	6	19	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	31	6	0	0	37
ECOGRAFIAS	31	4	0	0	35
LABORATORIOS	10	15	0	0	25
TOTAL	103	55	0	0	158

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	25	11	0	0	36
TOMOGRAFIAS	8	17	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	30	7	0	0	37
ECOGRAFIAS	31	4	0	0	35
LABORATORIOS	11	14	0	0	25
TOTAL	105	53	0	0	158

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	36	0	36
TOMOGRAFIAS	25	0	25
ECOGRAFIAS OBS	37	0	37
ECOGRAFIAS	35	0	35
LABORATORIOS	23	2	25
TOTAL	156	2	158

99% 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	18	18	0	0	36
TOMOGRAFIAS	13	12	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	27	10	0	0	37
ECOGRAFIAS	31	4	0	0	35
LABORATORIOS	25	0	0	0	25
TOTAL	114	44	0	0	158

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

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: 34 de 37

7. APOYO DIAGNOSTICO

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
RAYOS X	19	17	0	0	0	36
TOMOGRAFIAS	13	12	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	26	11	0	0	0	37
ECOGRAFIAS	31	4	0	0	0	35
LABORATORIOS	10	15	0	0	0	25
TOTAL	99	59	0	0	0	158

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

8. APOYO DIAGNOSTICO

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	19	17	0	0	36
TOMOGRAFIAS	13	12	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	29	8	0	0	37
ECOGRAFIAS	33	2	0	0	35
LABORATORIOS	15	10	0	0	25
TOTAL	109	49	0	0	158

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	19	17	0	0	36
TOMOGRAFIAS	13	12	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	29	8	0	0	37
ECOGRAFIAS	33	2	0	0	35
LABORATORIOS	14	11	0	0	25
TOTAL	108	50	0	0	158

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	19	17	0	0	36
TOMOGRAFIAS	13	12	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	29	8	0	0	37
ECOGRAFIAS	33	2	0	0	35
LABORATORIOS	3	22	0	0	25
TOTAL	97	61	0	0	158

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	19	17	0	0	36
TOMOGRAFIAS	13	12	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	29	8	0	0	37
ECOGRAFIAS	33	2	0	0	35
LABORATORIOS	9	16	0	0	25
TOTAL	103	55	0	0	158

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

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

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Tomografía**

- Todo muy bien excelente, muy buena atención del especialista.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de marzo no se evidenciaron observaciones mediante buzón de sugerencias.

Durante el mes de marzo se realizaron acompañamiento 654 usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta como:

	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: 36 de 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

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 (173 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.

Durante el mes de marzo se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud a 60 colaboradores de la institución, entre ellos 4 presenciales actividades 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, teniendo en cuenta que debemos dar un cumplimiento del indicador que es del 90% se debe cumplir con las socializaciones a 405.

El número de colaboradores socializados en el mes de marzo representa un avance del 13.30%, por lo tanto; la sumatoria del porcentaje es del 23.6%, 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.

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

	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: 37 de 37
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

institucionales y de la normatividad vigente en materia de derechos y deberes de los usuarios en salud.

Análisis:

Durante el mes de marzo del 2026, 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 1.441 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 16 usuarios pertenecientes a comunidades indígenas (AIC), alcanzando así una cobertura total de 1.441 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 marzo 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 1.383 usuarios, además de 16 usuarios de comunidades indígenas evaluados en lengua Nasa Yuwe, para un total de 1.441 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.



CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU



LUISA FERNANDA CASTAÑEDA
Coordinadora Oficina SIAU