

FECHA:	07 de mayo de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de abril
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 abril 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 ello hay que tener en cuenta que el número de encuestas realizadas por cada servicio se realizaron de acuerdo con la atención brindada

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 2 de 37	

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: 381

Se aplicaron encuestas 381 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 221

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

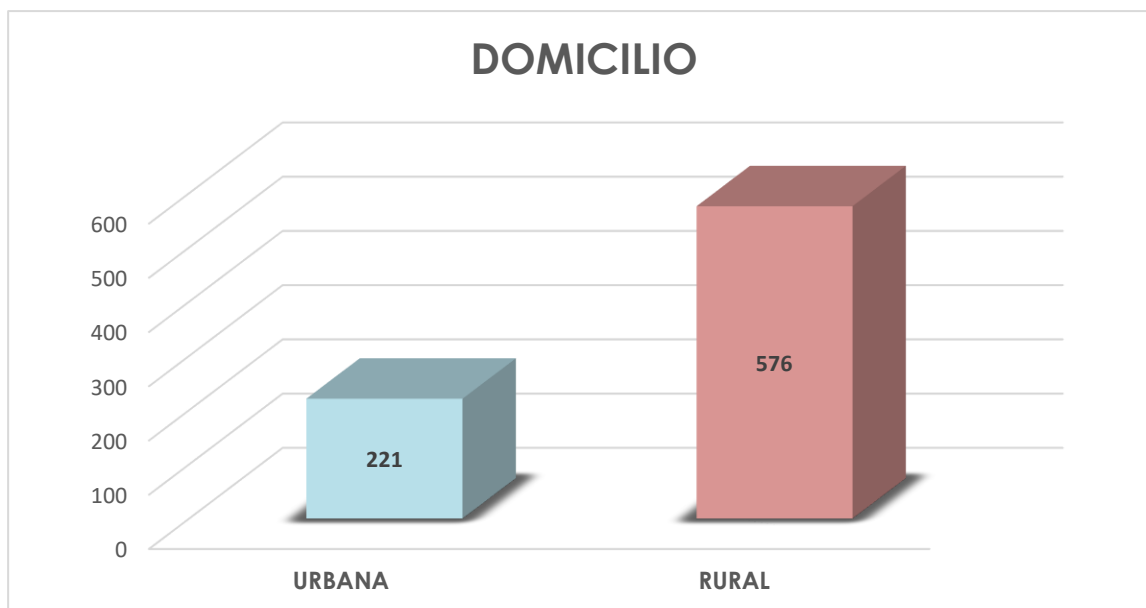
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 170

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

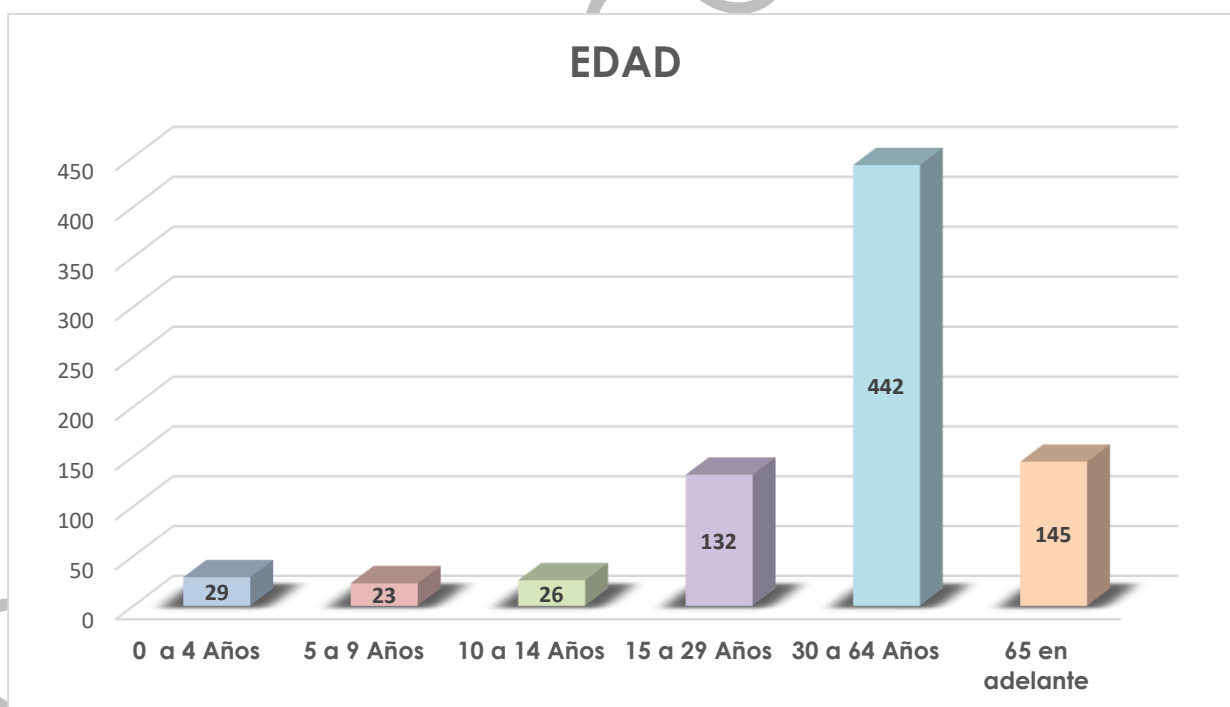
REFERENCIA: 25

Total de encuestas aplicadas: **797**

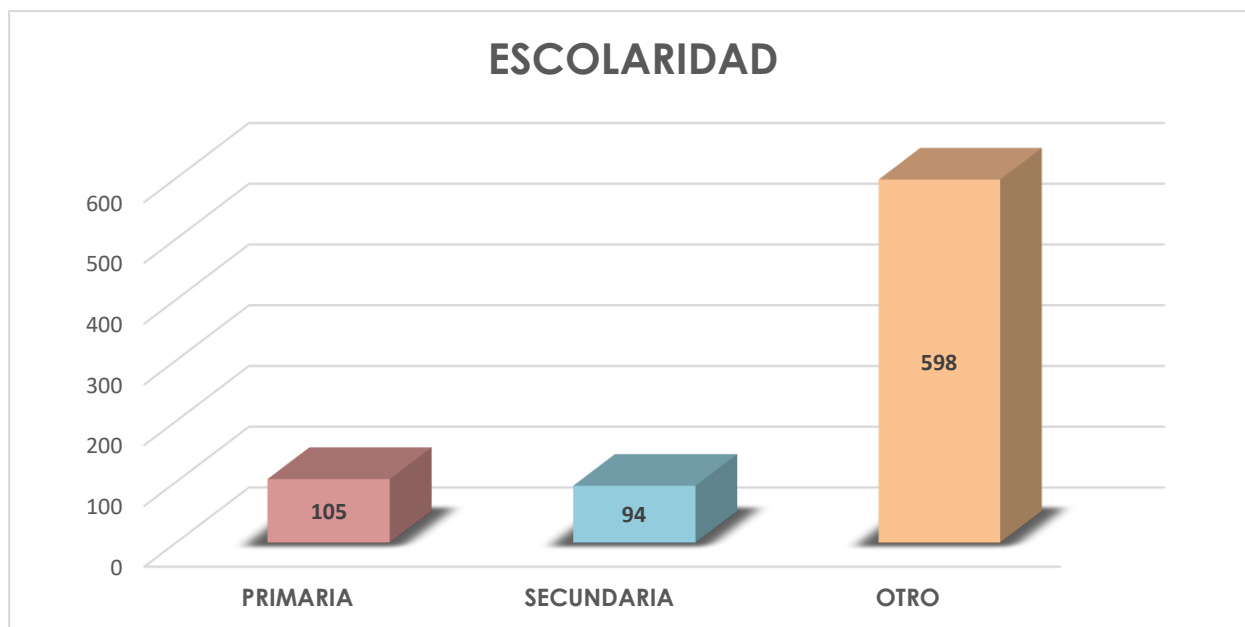
De las cuales se categorizan de la siguiente manera:



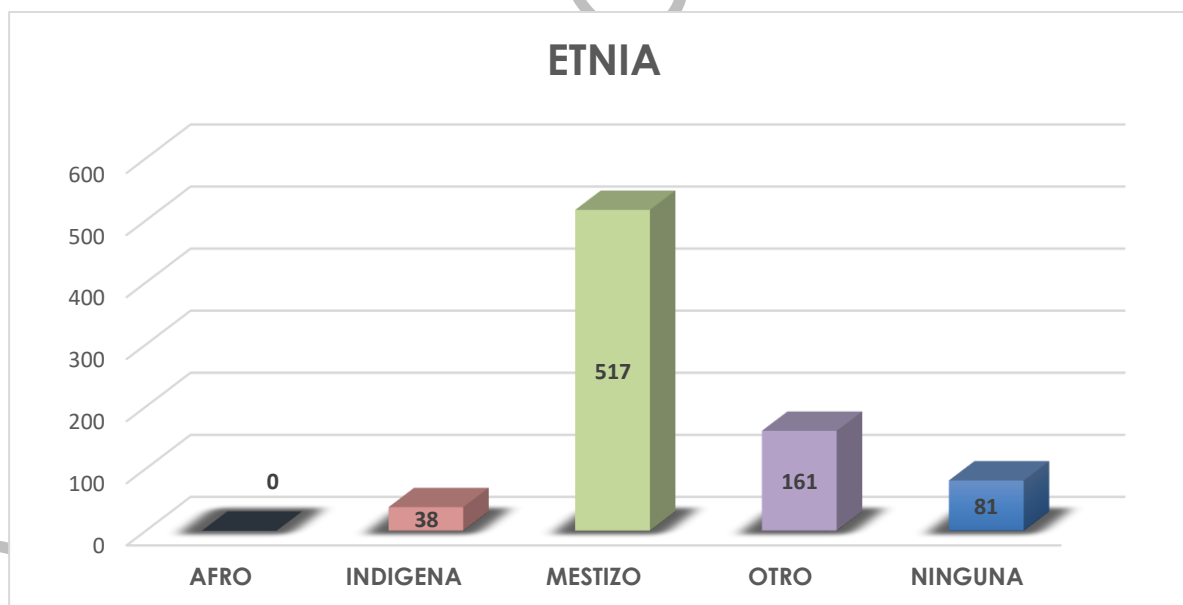
De las 797 encuestas aplicadas el 28% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 72% en la zona rural.



De las 797 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 17% entre 15 a 29 años, el 55% entre los 30 a 64 años y finalmente el 18% de los 65 en adelante.



De las 797 encuestas aplicadas el 13% de las personas solo cursaron la primaria, el 12% hasta la secundaria y el 75% otro (tecnólogos, profesionales).



De las 797 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 5% como indígenas, el 65% como mestizos, el 20% con otra etnia y finalmente el 10% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **381**

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%

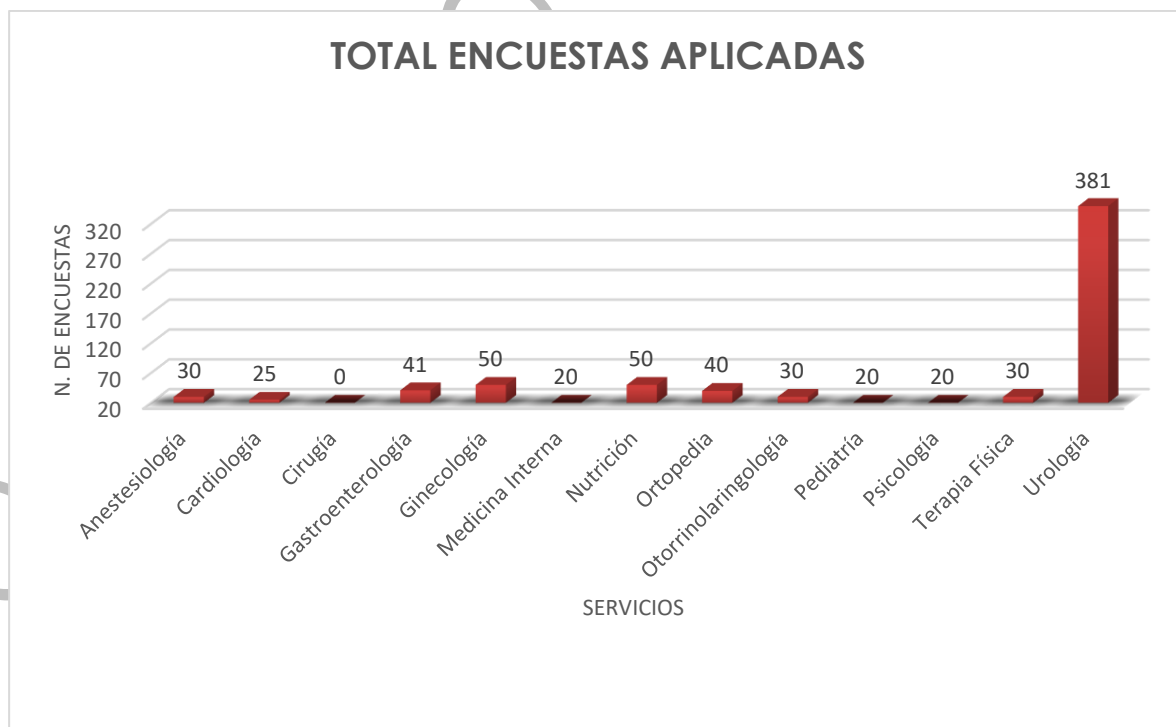
REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	25
Cardiología	30
Cirugía	25
Gastroenterología	0
Ginecología	41
Medicina Interna	50
Nutrición	20
Ortopedia	50
Otorrinolaringología	40
Pediatría	30
Psicología	20
Terapia Física	20
Urología	30
TOTAL	381

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?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	13	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	8	22	0	0	0	30
CIRUGIA	0	0	0	0	25	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	4	36	1	0	0	41
MEDICINA INTERNA	12	36	1	1	0	50
NUTRICION	5	14	1	0	0	20
ORTOPEDIA	5	41	3	1	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	20	20	0	0	0	40
PEDIATRIA	7	23	0	0	0	30
PSICOLOGIA	14	6	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	3	16	1	0	0	20
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
UROLOGIA	5	24	1	0	0	30
TOTAL	95	251	8	2	25	381

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	14	11	0	0	25
CARDIOLOGÍA	7	23	0	0	30
CIRUGIA	3	22	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	8	33	0	0	41
MEDICINA INTERNA	13	37	0	0	50
NUTRICION	2	18	0	0	20
ORTOPEDIA	10	40	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	21	19	0	0	40
PEDIATRIA	6	24	0	0	30
PSICOLOGIA	15	5	0	0	20
TERAPIA FISICA	4	16	0	0	20
UROLOGIA	6	24	0	0	30
TOTAL	109	272	0	0	381

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	13	0	0	25
CARDIOLOGÍA	10	20	0	0	30
CIRUGIA	3	22	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	5	36	0	0	41
MEDICINA INTERNA	15	35	0	0	50
NUTRICION	5	15	0	0	20
ORTOPEDIA	6	44	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	20	20	0	0	40
PEDIATRIA	7	23	0	0	30
PSICOLOGIA	14	6	0	0	20
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	20
UROLOGIA	8	22	0	0	30
TOTAL	108	273	0	0	381

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	13	0	0	25
CARDIOLOGÍA	10	20	0	0	30
CIRUGIA	2	23	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	5	36	0	0	41
MEDICINA INTERNA	10	40	0	0	50
NUTRICION	8	12	0	0	20
ORTOPEDIA	7	43	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	21	19	0	0	40
PEDIATRIA	6	24	0	0	30
PSICOLOGIA	14	6	0	0	20
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	20
UROLOGIA	9	21	0	0	30
TOTAL	107	274	0	0	381

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 9 de 37	

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	25
CARDIOLOGÍA	28	2	30
CIRUGIA	25	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0
GINECOLOGIA	41	0	41
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	20	0	20
ORTOPEDIA	50	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	40	0	40
PEDIATRIA	30	0	30
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	29	1	30
TOTAL	378	3	381

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?

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	6	19	0	0	25
CARDIOLOGÍA	11	19	0	0	30
CIRUGIA	25	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	1	40	0	0	41
MEDICINA INTERNA	5	45	0	0	50
NUTRICION	10	10	0	0	20
ORTOPEDIA	0	50	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	14	26	0	0	40
PEDIATRIA	2	28	0	0	30
PSICOLOGIA	10	10	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	20
UROLOGIA	13	17	0	0	30
TOTAL	97	284	0	0	381

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	6	19	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	10	20	0	0	0	30
CIRUGIA	1	24	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	0	41	0	0	0	41
MEDICINA INTERNA	3	47	0	0	0	50
NUTRICION	6	14	0	0	0	20
ORTOPEDIA	1	49	0	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	14	26	0	0	0	40
PEDIATRIA	0	30	0	0	0	30
PSICOLOGIA	13	7	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	0	20
UROLOGIA	9	21	0	0	0	30
TOTAL	63	318	0	0	0	381

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

8. CONSULTA EXTERNA					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	11	14	0	0	25
CARDIOLOGÍA	11	19	0	0	30
CIRUGIA	3	22	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	5	34	2	0	41
MEDICINA INTERNA	18	32	0	0	50
NUTRICION	6	14	0	0	20
ORTOPEDIA	11	38	1	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	18	22	0	0	40
PEDIATRIA	6	24	0	0	30
PSICOLOGIA	15	5	0	0	20
TERAPIA FISICA	0	20	0	0	20
UROLOGIA	5	25	0	0	30
TOTAL	109	269	3	0	381

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	13	12	0	0	25
CARDIOLOGÍA	12	18	0	0	30
CIRUGIA	7	18	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	8	33	0	0	41
MEDICINA INTERNA	21	29	0	0	50
NUTRICION	6	14	0	0	20
ORTOPEDIA	17	33	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	20	20	0	0	40
PEDIATRIA	8	22	0	0	30
PSICOLOGIA	15	5	0	0	20
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	20
UROLOGIA	5	25	0	0	30
TOTAL	135	246	0	0	381

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	11	14	0	0	25
CARDIOLOGÍA	1	29	0	0	30
CIRUGIA	1	24	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	20
GINECOLOGIA	10	31	0	0	41
MEDICINA INTERNA	20	30	0	0	50
NUTRICION	0	20	0	0	20
ORTOPEDIA	14	36	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	19	21	0	0	40
PEDIATRIA	9	21	0	0	30
PSICOLOGIA	15	5	0	0	20
TERAPIA FISICA	6	14	0	0	20
UROLOGIA	3	27	0	0	30
TOTAL	109	272	0	0	381

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	12	13	0	0	25
CARDIOLOGÍA	12	18	0	0	30
CIRUGIA	5	20	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	9	30	1	1	41
MEDICINA INTERNA	23	27	0	0	50
NUTRICION	6	14	0	0	20
ORTOPEDIA	15	35	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	19	21	0	0	40
PEDIATRIA	9	21	0	0	30
PSICOLOGIA	15	5	0	0	20
TERAPIA FISICA	6	14	0	0	20
UROLOGIA	5	25	0	0	30
TOTAL	136	243	1	1	381

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	25
Cardiología	Dr. Salgado	30
Cirugía General	Dr. Ortega Dr. Castro	25
Gastroenterología		0
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros	41
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	50
Nutrición	Dra. Hernández	20
Ortopedia	Dr. Solano Dr. Calderón	50
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	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	381	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Otorrinolaringología.

29. Para Felicitar a la Doctora Otorino hoy asistí a consulta con ella excelente trato, me explico todo sobre mi enfermedad muy buena profesional y persona. Muy bueno para el hospital que tenga profesionales como esta doctora. (Dra. María Teresa Rodríguez).

33. Yo Luis Ángel Ortiz quiero felicitar a la doctora María Teresa Rodríguez por su calidad humana que tiene para sus pacientes personas como ella necesitan Colombia y mucho más la Plata, La Argentina personas como ella deberían ser todo el equipo médico. (Dra. María Teresa Rodríguez).

• Ginecología.

35. excelente servicio. (Servicio de ginecología).

36. Muy bueno todo el personal un excelente servicio Doctore, enfermeras etc. en genera. (Servicio de ginecología).

• Medicina Interna

38. Muy buena la atención del especialista en medicina interna el Doctor Andrés Felipe Jiménez.

FELICITACIONES AL PERSONAL

31. Felicitar al Señor Cesar de atención de citas por la buena disposición en el agendamiento y explicación del servicio. (Cesar Valencia, Callcenter).

34. De parte de Fernando Leyton Ramírez, Doy los agradecimientos a todo el gremio de salud por la atención prestada durante mi estancia, de verdad muy buena la atención mil y mil gracias. (todo el gremio de la salud).

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Cirugía General**

70. Petición: Solicitud de incapacidad. Por medio del presente me permito solicitar la expedición del certificado de incapacidad desde el día 09 de abril al 18 de abril de 2026. Justificación: lo anterior debido a que me encontré hospitalizado en el hospital san Antonio de Padua en el municipio de la plata y en el 19 de abril que me dieron salida me dieron incapacidad solo desde el 19 de abril por 30 días, yo le indiqué al médico y me dijo que por el tiempo que estaba hospitalizado no me daban incapacidad me daban solo desde que saliera. Sin embargo mi empleador me solicita la incapacidad desde el día 1 que estuve hospitalizado para realizar el recobro a la EPS de estos días que me ausenté por motivos de salud ya que como debe ser de su conocimiento los días de ausentismo por motivos de salud, desde el día 3 es asumido por la EPS. Recobra importancia lo planteado por la Subdirección de Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud del Ministerio de Salud, que se pronunció sobre el particular, a través del concepto 201634201531541, en los siguientes términos.

- Call center**

58. Solicitud de cita por la SUPERSALUD, en la especialidad de ortopedia y traumatología y Radiografías.

62. llame para sacar cita con ortopedia me la dieron para el domingo 12 de abril a las 6:30 pm tenía que estar facturando a lo que la señora me dice que no aparezco en el sistema, mejoren la calidad del servicio, para citas necesitamos con urgencias una respuesta.

63. me parece una falta de comunicación entre los que llaman a lo de las citas la gerencia y administración ya que llamaron y me dijeron que la gerencia me había dicho que podía atender la cita de sanitas pese que no había convenio le dije a la persona que me parecía raro me llamaron para que trajera a mi padre a la cita y me dicen que no hay convenio no pueden hacer eso con un usuario que falta de respeto.

64. solicitud de cita- ecografía por favor asignar cita cando uno necesita ya que en el día de hoy asistí a una ecografía transvaginal y

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 15 de 37	

no se puede establecer bien la de detalle porque el tiempo se pasó no me asignaron rápido la cita, se llamó con anticipación y la agenden que estaba lleno, la doctora estableció o dijo que no se podía ver bien ni la de detalle ni las tras nual por el tiempo de semanas.

69. Cordial saludo, Respetuosamente me permito solicitar información y atención al estado actual de la petición radicada ante la Secretaría de Salud Departamental, en el Área de Prestación de Servicios de Salud, bajo el número de radicado 2026PQR000020374. La presente solicitud tiene como finalidad conocer el avance, trámite o respuesta correspondiente, teniendo en cuenta la importancia y urgencia del asunto expuesto en la petición, el cual impacta directamente la garantía del derecho a la salud. Agradezco de manera atenta la gestión que se pueda realizar y quedo atenta confirmación a este mismo correo a cualquier información adicional que se requiera para continuar con el trámite.

76. Lo que pasa es que estoy en embarazo y no se logró hacer la genética de la ecografía porque se pasó, para que me tengan en cuenta, por ser una embarazada para las próximas que realicen aquí en el hospital si son tan amables.

78. El día 24 de marzo se realiza llamadas para solicitar citas para ortopedia el cual contesta y me refieren que no hay agenda que se abre nuevamente el 29-30 de del mes de abril, presencial se realiza llamado el 27 de noviembre y la chica del call center refieren que por llamada se hace agendamiento se solicita nuevamente por la colaboración de la niña del SIAU la cual refiere que no hay citas disponibles que las citas se han agotado el día 29 se hace presencia al hospital que no hay respuesta positiva mi queja es que si hay n posoperatorio con seguimiento de ortopedia debe haber prioridad para no solicitar ni incomodar al ortopedista solicitándole citas extras le agradezco la respuesta.

• Consulta Externa

74. Mala atención, falta de profesionalismo , siendo yo mayor de 64 años y siendo una persona enferma llegar para tomar mis servicios de paciente y esperar 15 minutos para que la señora me diera un turno, ósea cuando se le diera la gana solo por hacerme esperar porque me faltaba 2 fotocopias y sacar las copias y seguir esperando que me diera el turno o ficha para facturar tras completar me refunde o desacomoda las ordenes ya yo teniendo un orden de mis cosas podrá ser muy conocida y querida por el hospital, pero para las personas que frecuentan este sitio o hospital mala atención. Siendo yo persona con dificultad de salud, por quimios orales en ayunas y esperar tanto tiempo tanto para facturar como para tomar el servicio requerido. (Réinela Castillo).

79. Tenía la ecografía el día 28 de abril, facture 40 minutos antes, pero al llegar la hora de la cita médica me la cancelaron sin razón alguna me parece una falta de respeto por que

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 16 de 37	

no llaman una hora antes para reprogramar, tenemos cosas que para nosotros también son importantes ya que estaba en una agenda para exportación de café y me Sali una hora antes por mi cita y para nada porque no me hicieron la ecografía.

- **Ventanilla**

57. Buenas tardes, solicito copia integra de mi historia clínica para adelantar trámites ante la ARL.

66. Estimados, Cordial saludo. Por medio de la presente, solicito amablemente el envío de mi historia clínica registrada en su institución. Agradezco que esta información sea remitida al correo electrónico pilarr.14.20.11@gmail.com, o en su defecto, me indiquen el procedimiento a seguir para su obtención. Datos del solicitante: Nombre completo: Víctor Delio Beltrán Masabel Documento de identidad: 12106230 Fecha de atención: 01- 11- 2025 Teléfono de contacto:3113692441 La solicitud se realiza en ejercicio de mi derecho de acceso a la información personal en salud.

- **Facturación Consulta Externa**

68. Se hace la cancelación en el cajero ventanilla No 06 donde nos atiende el señor Oscar Eduardo Laguna S, donde nos manifiesta que en el consultorio No 05, pero después de dos horas no me llaman. Hago el reclamo en el consultorio pero me dicen que no estoy en el listado, reviso el recibo de caja y esta con otro nombre... que sea más serio en el trabajo, más concentración, en esta situación no es un juego.

- **Laboratorio**

72. Me siento inconforme con la atención ya que uno madruga, y segundo van 12 personas atendiendo y no es posible que me llamen para que madrugamos? Espero pronta respuesta.

75. Mi queja es dirigida al servicio de laboratorio, me parece muy mala atención y de muy mal gusto que siendo yo mayor de 64 años, tenga que esperar más de 25 minutos para que la señora en ventanilla no estuviera y tuviera que esperar tanto tiempo y que cuando aparezca está metida en el celular en horario laboral y seguir esperando que la señora se desocupe para que me atienda, siendo yo una mujer enferma con dificultades por quimios orales y esperar tanto tiempo es demasiado incompetente.

- **Subgerencia**

59. Yo, Laura Marcela Suarez Campos, identificada con cédula de ciudadanía No. 1004249321, me permito presentar una queja formal ante el Hospital Departamental San Antonio de Padua, debido a la siguiente situación: Actualmente, un familiar se encuentra

hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital San Antonio de Padua de la Plata Huila, en condición delicada de salud. Ante la gravedad del estado clínico, el personal médico ha considerado necesaria su remisión a un hospital de mayor nivel de complejidad. Sin embargo, a pesar de los múltiples intentos realizados por parte de la familia para agilizar este proceso, hasta el momento no hemos recibido una respuesta clara, oportuna ni efectiva por parte del hospital respecto a la remisión del paciente. Esta demora está generando gran preocupación, ya que podría comprometer aún más su estado de salud. Por lo anterior, solicito de manera respetuosa pero urgente: 1. Se brinde información clara y actualizada sobre el estado del proceso de remisión. 2. Se agilicen los trámites necesarios para el traslado inmediato del paciente a una institución de mayor complejidad. 3. Se garantice el derecho fundamental a la salud y a la atención oportuna del paciente.

52. Buenas tardes, me dirijo a ustedes respetuosamente para solicitar la revisión y actualización del diagnóstico médico emitido el día 20 de marzo de 2026, ingrese por urgencia con fuerte dolor de cabeza y me enviaron a tomar una TOMOGRAFIA COMPUTADA DE CRAEO SIMPLE ordenado por DAGER SANTIAGO DORADO CASTAÑEDA. El resultado fue emitido y transcrito por el Medico Radiólogo CAMILO MARTINEZ CASTRO.

53. Cordial saludo, De manera atenta, la Personería Municipal de Tesalia – Huila se permite remitir la Acción Preventiva Nro. 228/2026, mediante la cual se solicita adelantar de manera urgente las gestiones necesarias para garantizar la atención en salud del señor GERARDO GUERRERO ARDILA, conforme a lo expuesto en el documento adjunto. Lo anterior, con el fin de salvaguardar sus derechos fundamentales a la salud, la vida y la dignidad humana, teniendo en cuenta su condición de adulto mayor y la necesidad de remisión a un nivel de mayor complejidad. Agradecemos brindar respuesta de fondo dentro de los términos legales, informando las actuaciones adelantadas frente a la presente solicitud. Se anexan los documentos soporte correspondientes.

54. Derecho de petición solicitud de asignación de cita en la especialidad de ortopedia y traumatología.

55. ortopedia la situación es la siguiente el Doctor ortopedista me cito para esta fecha del mes con el fin de hacer una cirugía en el pie derecho para extraer el platino que se puso en el pie por un accidente, espero me comprendan y espero su pronta respuesta muchas gracias y que pena la molestia.

61. Yo, Laura Marcela Suarez Campos, identificada con cédula de ciudadanía No. 1004249321, me permito presentar una queja formal ante el Hospital Departamental San Antonio de Padua, debido a la siguiente situación: Actualmente, un familiar se encuentra hospitalizado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital San Antonio de Padua

de la Plata Huila, en condición delicada de salud. Ante la gravedad del estado clínico, el personal médico ha considerado necesaria su remisión a un hospital de mayor nivel de complejidad. Sin embargo, a pesar de los múltiples intentos realizados por parte de la familia para agilizar este proceso, hasta el momento no hemos recibido una respuesta clara, oportuna ni efectiva por parte del hospital respecto a la remisión del paciente. Esta demora está generando gran preocupación, ya que podría comprometer aún más su estado de salud. Por lo anterior, solicito de manera respetuosa pero urgente: 1. Se brinde información clara y actualizada sobre el estado del proceso de remisión. 2. Se agilicen los trámites necesarios para el traslado inmediato del paciente a una institución de mayor complejidad. 3. Se garantice el derecho fundamental a la salud y a la atención oportuna del paciente.

65. Para saber si se encuentra un paciente en ese hospital, y para saber de su estado de salud.

81. No hay agenda abierta para citas de control con cirugía a finales de mes marzo pase a pedir cita y ya no había disponibilidad que volviera a llamar durante los días 27-30 de abril que abren agenda, imposible la comunicación vía telefónica paso estos días hoy me acerco a la oficina presencial y me indican que ya no hay citas que vuelven abrir agenda a finales de mayo y requiero urgente esta cita para continuar con proceso de mi salud.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Cardiología**

- Excelente el especialista, muy buena atención, el doctor deja que uno hable y pregunte CC4895651 TEL3138716377.

- **Ortopedia**

- Agradecer a todo el personal del Hospital, al igual que al especialista han mejorado mucho CC12278265 CEL 3143443540. (Dr. Calderon).

- **Medicina Interna**

- Excelente atención por parte del especialista, me explico bien paso por paso a seguir CC 26526555 CL 3229119636 (Dr. Dearmas).
- Muy buena la atención CC 55212461 CL3133876117 (Dr. Dearmas).
- Excelente atención por parte del especialista CC83241605 CL 3224575051 (Dr. Dearmas).

- **Urología**

- Excelente atención por parte del especialista y la auxiliar, la señora auxiliar muy pendiente y atenta con todos nosotros los usuarios, felicito al médico muy bueno y la auxiliar por su calidad humana CC 1081404673 CEL 3223593693.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Call Center**

- Mucha demorada para dar las citas CC 1081392337 CEL 3143157796,3143157796.
- Mucha demora para que contesten en call center me toco bajar hasta el hospital y en SIAU me colaboraron CC 26473508 CEL 3124625395
- Me toco bajar al hospital para lograr la cita, vivo bien lejos en pensil argentina, nunca contestan en call center hay un WhatsApp y tampoco contestan. CC 29417324 CEL 3102455164.
- Péximo el servicio de call center, felicitaciones y gracias a las niñas de SIAU CC 1081421301 CEL 3214270523
- No hay disponibilidad de agenda toco viajar desde el municipio de la argentina para pedir extra al especialista CC 1080266435 CEL 3224053566.
- Mejorar en la oportunidad de citas CC 1075257805 CEL 3209558072.
- Es muy complicado para sacar las citas CC1081399332 CEL 3185612820.
- Mucha demora en contestar en call center CC 1002981754 CEL 3144409252.

- **Ortopedia**

- Me regañó por qué había pasado con otro especialista CC 4920360 CEL 573142075934 (Dr. Solano).

- **Urología**

- Mi inconformidad fue con el especialista, siento que es muy directo y no da espacio para preguntar si no todo a la carrera, al igual que lo citan a uno a las 07:00 AM y el especialista va llegando por allá a las 09:00 AM de la mañana y pues uno se organiza en tiempo para ir, pero lo atienden muy tarde CC 83249852 CEL 3118820132.
- Lo único que no me gusto es que lo citan a uno a una hora, y lo atienden muy tarde, más de dos horas esperando la atención CC 36375621.

- **Cardiología**

- El especialista muy bueno, excelente la atención por parte de él, lo malo es la demora para que él lo atienda a uno, dure casi 3 horas en la sala de espera para que el me llamara CC36378829 TEL3146850594

- **Ginecología**

- Tenía la cita a las 05:40 pm y me atendieron 06:50 pm, no me brindó información, me pidió los exámenes dedicó fue a escribir en la computadora y chao CC 1081410252 CEL 3213753621.
- NO me miro los exámenes y me puso control en 6 meses mala la atención CC 26472044 CEL 573134032946.

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **241**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

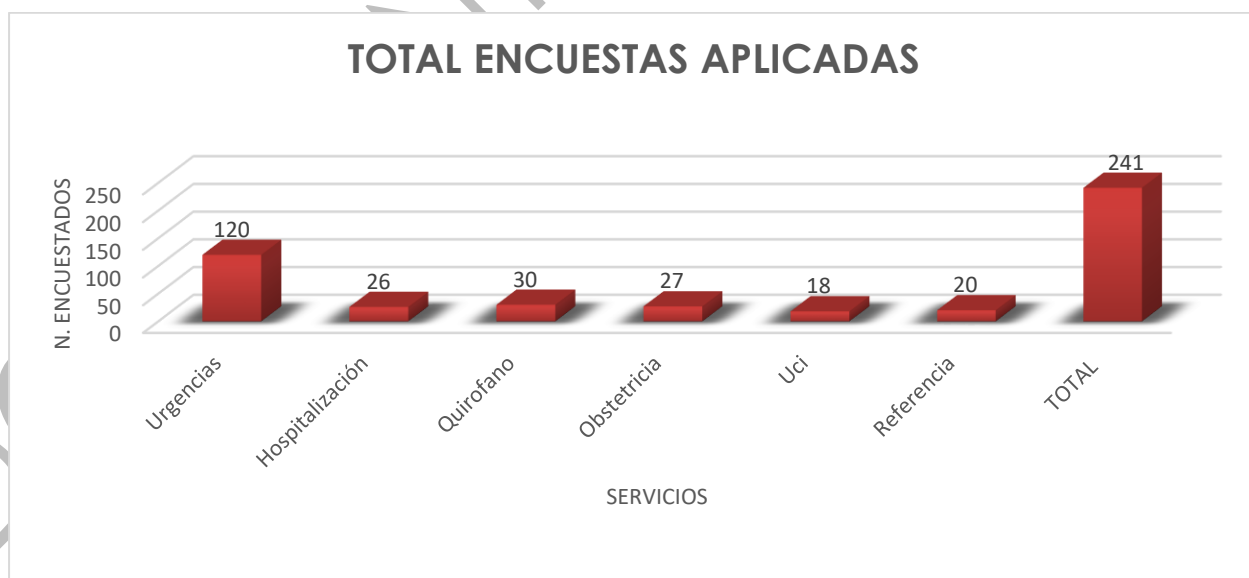
Urgencias	100%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	100%
TOTAL	100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



TOTAL DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	120
Hospitalización	26
Quirófano	30
Obstetricia	27
Uci	18
Referencia	20
TOTAL	241



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	0	6	0	0	114	120
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	26	26
QUIROFANO	0	0	0	0	30	30
OBSTETRICIA	0	0	0	0	27	27
UCI	1	0	0	0	17	18
TOTAL	1	6	0	0	214	221

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	10	109	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	5	20	1	0	26
QUIROFANO	11	19	0	0	30
OBSTETRICIA	7	20	0	0	27
UCI	10	8	0	0	18
TOTAL	43	176	2	0	221

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	13	104	3	0	120
HOSPITALIZACIÓN	7	19	0	0	26
QUIROFANO	10	20	0	0	30
OBSTETRICIA	7	20	0	0	27
UCI	13	5	0	0	18
TOTAL	50	168	3	0	221

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 23 de 37	

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	16	103	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	8	16	2	0	26
QUIROFANO	12	18	0	0	30
OBSTETRICIA	7	20	0	0	27
UCI	13	5	0	0	18
TOTAL	56	162	3	0	221

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	119	1	120
HOSPITALIZACIÓN	25	1	26
QUIROFANO	30	0	30
OBSTETRICIA	27	0	27
UCI	16	2	18
TOTAL	217	4	221

98% 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	40	80	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	25	0	1	0	26
QUIROFANO	30	0	0	0	30
OBSTETRICIA	27	0	0	0	27
UCI	18	0	0	0	18
TOTAL	140	80	1	0	221

— 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".

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	13	107	0	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	7	17	2	0	0	26
QUIROFANO	12	18	0	0	0	30
OBSTETRICIA	6	21	0	0	0	27
UCI	8	10	0	0	0	18
TOTAL	46	173	2	0	0	221

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	2	115	3	0	120
HOSPITALIZACIÓN	7	18	1	0	26
QUIROFANO	10	20	0	0	30
OBSTETRICIA	11	16	0	0	27
UCI	10	8	0	0	18
TOTAL	40	177	4	0	221

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	20	100	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	15	10	1	0	26
QUIROFANO	21	9	0	0	30
OBSTETRICIA	12	15	0	0	27
UCI	13	5	0	0	18
TOTAL	81	139	1	0	221

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 25 de 37	

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	7	113	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	1	25	0	0	26
QUIROFANO	3	27	0	0	30
OBSTETRICIA	1	26	0	0	27
UCI	0	18	0	0	18
TOTAL	12	209	0	0	221

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	13	106	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	12	13	1	0	26
QUIROFANO	15	15	0	0	30
OBSTETRICIA	11	16	0	0	27
UCI	12	6	0	0	18
TOTAL	63	156	2	0	221

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Urgencias

30. Dar los agradecimientos a los profesionales Doctora Viviana Jaramillo, auxiliar Karen Castro, Anyela pencue por su amabilidad respeto y humanización Dios los bendiga y sigan siendo esas grandes profesionales, quedo muy agradecida por la atención prestada durante la estancia en el servicio. Dios los bendiga y les siga dando conocimiento para que quienes lo necesitan excelencias. (Viviana Jaramillo médico general, auxiliar Karen Castro y Anyela Pencue)

37. Excelente atención mi esposo vino con un fuerte dolor en el hombro producto de una caída y la atención fue casi inmediata a pesar de que había muchos pacientes y le ordenaron una radiografía y luego un tac ambos exámenes tomados de manera rápida y

— 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: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 26 de 37	

atención de ortopedia el trato amable y cordial al igual que el trato brindado por los médicos y enfermeras, feliz y satisfecha con la atención prestada. (Todo el servicio).

39. Quiero expresar mi agradecimiento por el servicio prestado con mi hijo, un trato humanizado y con amor felicito a las auxiliares del turno y jefe. (Todo el servicio).

FELICITACIONES AL PERSONAL

34. De parte de Fernando Leyton Ramírez, Doy los agradecimientos a todo el gremio de salud por la atención prestada durante mi estancia, de verdad muy buena la atención mil y mil gracias. (todo el gremio de la salud).

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Urgencias**

56. Muy mal servicio con un menor en el día de hoy consulte por urgencias con mi hijo de 4 años en el cual presentaba dolor en el oído en el momento de la espera como estaba llorando demasiado de dolor una enfermera le pidió al médico Carlos Alberto Días que le diera prioridad al niño que estaba esperando donde el medico responde que el niño llora es por otra cosa y no de dolor sin antes revisarlo, me parece falta de profesionalismo el paso uno es revisar y después sacar conclusiones falta de empatía y dijo que el niño exageraba.

77. Acudí al servicio de urgencias para un cambio de sonda urinaria a mi hijo ya que se había vencido el tiempo de cambio de sonda cuando el ingresó evacuando bien ya que su problema no era urinario es de la columna. Lo ingresaron a la sala para el cambio de sonda me hicieron salir de la sala y continuaron hacer el procedimiento. viendo yo que paso mucho tiempo e ingresaron varios equipos de sonda me alarme y en una de esas entradas me pidieron un pañal, entre y veo a mi hijo lavado en sangre diciendo ellos que se inflamo la próstata, tengo pruebas que mi hijo quedo con lesiones de ese mal procedimiento inmediatamente de ver el daño echo pidieron remisión y para ellos según no era urgente, visto yo que mi hijo se quejaba de dolor y no poder evaluar me moleste y pedí remisión urgente, su respuesta fue que esperara que ya habían hecho me dirijo donde la señorita que el cupo de cama para remitir ella me respondió que hizo la petición pero que el caso no era urgente, yo le dije es urgente esperamos desde la 1:00 pm hasta bien tarde, escuche hablar al jefe que hizo el procedimiento mal le pregunta al otro profesional , le dijo bobo la indujo mal ahora voy y lo miro. cuando él fue a revisarlo dijo ahí que remitir urgente porque al no salir la orina se pondría más grave la situación, cuando dijo esto me preocupe siendo ya las 10:00 pm volvía a preguntar si ya había salido el cupo para la remisión de urgencias dijo que no que todavía no la habían cargado, acudía varios ahí en el hospital y no me dieron solución después de pasar otro tiempo dije que por favor me ayuden y me dijeron

— 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: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 27 de 37	

que podía sacarlo voluntariamente y llevarlo directamente a Neiva, porque ahí no había solución pronta. el profesional en urología dio el diagnostico de que fue un mal procedimiento y causaron un hematoma en las vías urinarias, exijo más profesionalismo en los profesionales del hospital y que se sancione quien hizo el daño e indemnización para mi hijo ya que me dijeron que con el tiempo esto podría afectarlo.

• Facturación Urgencias

73. Joven en la caja del 20 de abril dura más de una hora dando una salida soy una paciente con dolores crónicos de un accidente que tuve y me parece desesperante tener que esperar tanta lentitud de parte del área de salidas me siento realmente agitada.

80. Al momento de llegar, llego a donde le dan a uno la entrada y ficha y la niña Sandra le falta mucha para el servicio al cliente y desafortunadamente por uno pagas todos al momento de uno preguntar sus respuestas son cortantes al momento de la salida le habal a uno en tono alto que uno no puede esperar en la ventanilla mientras hace la salida porque claramente esta con una compañera hablando, viendo el celular y en otros temas que nada que ver con su trabajo.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• Urgencias

- La auxiliar fue a canalizarse, no me saludó ni se presentó, de una vez me fue tomando el brazo. CC 55130415 CEL 3003447776.
- Mucha demora en la atención por parte del médico CC 4687592 TEL 3147575343
- El medico se demoró mucho tiempo en atenderlo a pesar de todos los golpes con la venia CC 1020332136 TEL 3125701604.

• Hospitalización

- Mucha demora para que me atendieran CC119421488. TEL 3202647719.
- Mala la atención del personal y la información del médico CC1081392637 TEL 3107700237.
- Mucha demora para que me atendieran CC119421488 TEL 3202647719.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 28 de 37	

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **25**

Satisfacción en el servicio **100%**

1. ¿Como Califica la información suministrada por el personal de ambulancia?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
REFERENCIA	7	18	0	0	0	25
TOTAL	7	18	0	0	0	25

2. La limpieza y aseo del servicio de ambulancia es?

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	9	16	0	0	25
TOTAL	9	16	0	0	25

3. Como Califica el acompañamiento brindado, durante el traslado, por parte del personal de ambulancia:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	7	18	0	0	25
TOTAL	7	18	0	0	25

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	9	16	0	0	25
TOTAL	9	16	0	0	25

— 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".

5. Las medidas de seguridad (identificación, presentación personal, EPP y lavados de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
REFERENCIA	2	23	0	0	0	25
TOTAL	2	23	0	0	0	25

6. ¿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	25	0	0	25
TOTAL	0	25	0	0	25

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
REFERENCIA	23	2	25
TOTAL	23	2	25

8. 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	5	20	0	0	0	25
TOTAL	5	20	0	0	0	25

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
REFERENCIA	14	11	0	0	25
TOTAL	14	11	0	0	25

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 30 de 37	

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
REFERENCIA	5	20	0	0	0	25
TOTAL	5	20	0	0	0	25

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
REFERENCIA	23	2	25
TOTAL	23	2	25

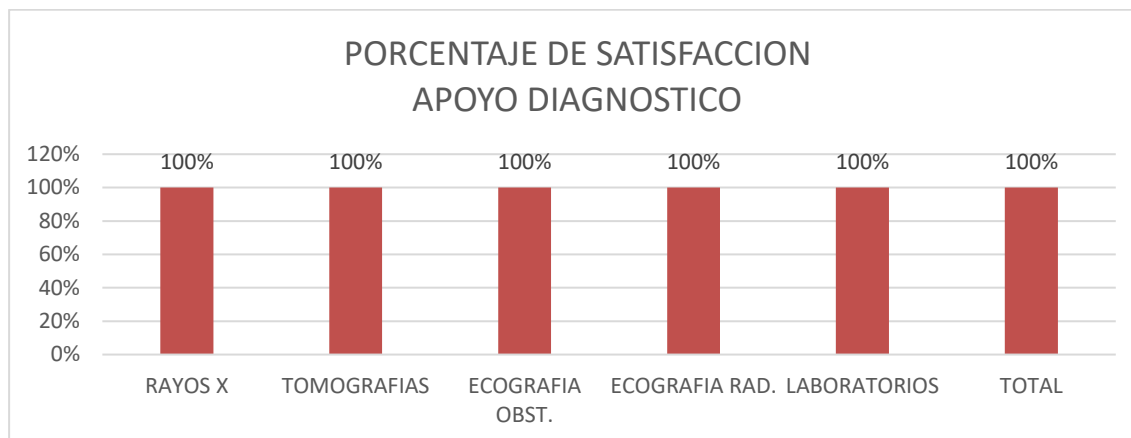
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **170**

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%

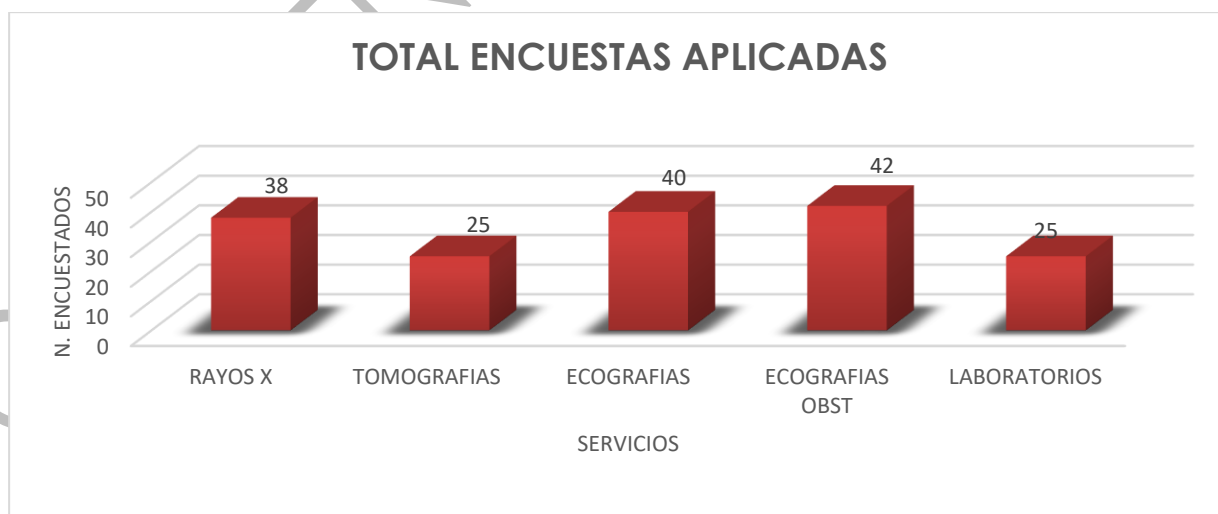
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	38
TOMOGRAFIAS	25
ECOGRAFIAS	40
ECOGRAFIAS OBST	42
LABORATORIOS	25
TOTAL	170

REPRESENTACIÓN 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. APOYO DIAGNOSTICO						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
RAYOS X	22	16	0	0	0	38
TOMOGRAFIAS	1	16	0	0	8	25
ECOGRAFIAS OBS	17	23	0	0	0	40
ECOGRAFIAS	22	20	0	0	0	42
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	25
TOTAL	62	75	0	0	33	170

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	27	11	0	0	38
TOMOGRAFIAS	4	21	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	20	20	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	18	0	0	42
LABORATORIOS	3	22	0	0	25
TOTAL	78	92	0	0	170

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	25	13	0	0	38
TOMOGRAFIAS	4	21	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	20	20	0	0	40
ECOGRAFIAS	23	19	0	0	42
LABORATORIOS	5	20	0	0	25
TOTAL	77	93	0	0	170

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 33 de 37	

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	22	16	0	0	38
TOMOGRAFIAS	5	20	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	19	21	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	18	0	0	42
LABORATORIOS	7	18	0	0	25
TOTAL	77	93	0	0	170

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	38	0	38
TOMOGRAFIAS	25	0	25
ECOGRAFIAS OBS	40	0	40
ECOGRAFIAS	42	0	42
LABORATORIOS	25	0	25
TOTAL	170	0	170

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

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

6. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
RAYOS X	10	28	0	0	38
TOMOGRAFIAS	10	15	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	12	28	0	0	40
ECOGRAFIAS	22	20	0	0	42
LABORATORIOS	25	0	0	0	25
TOTAL	79	91	0	0	170

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	13	25	0	0	0	38
TOMOGRAFIAS	7	18	0	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	13	27	0	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	18	0	0	0	42
LABORATORIOS	9	16	0	0	0	25
TOTAL	66	104	0	0	0	170

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	15	23	0	0	38
TOMOGRAFIAS	5	20	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	20	20	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	18	0	0	42
LABORATORIOS	8	17	0	0	25
TOTAL	72	98	0	0	170

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	16	22	0	0	38
TOMOGRAFIAS	6	19	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	22	18	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	18	0	0	42
LABORATORIOS	8	17	0	0	25
TOTAL	76	94	0	0	170

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	16	22	0	0	38
TOMOGRAFIAS	2	23	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	22	18	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	18	0	0	42
LABORATORIOS	1	24	0	0	25
TOTAL	65	105	0	0	170

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	15	23	0	0	38
TOMOGRAFIAS	6	19	0	0	25
ECOGRAFIAS OBS	20	20	0	0	40
ECOGRAFIAS	24	18	0	0	42
LABORATORIOS	3	22	0	0	25
TOTAL	68	102	0	0	170

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Tomografía.**

32. Deseo felicitar de manera especial a todos los funcionarios encargados del área por ofrecer un trato humanizado un servicio amable y cordial que beneficia el ambiente y mantiene un clima agradable haciendo que los procedimientos sean más tranquilos mi felicitación por el excelente servicio.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 36 de 37	

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

Durante el mes de abril se realizaron acompañamiento 584 usuarios y familiares de diversas EPS a usuarios y familiares que requerían de nuestro apoyo en diversas situaciones que se les presenta como:

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

- Gestión de citas médicas desde la oficina de SIAU- citas gestionadas desde la oficina SIAU por el equipo de trabajo (163 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.

Durante el mes de abril se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud a 20 colaboradores de la institución, de manera presencial 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 abril representa un avance del 4.43%, por lo tanto; la sumatoria del porcentaje es del 27.49%, 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 institucionales y de la normatividad vigente en materia de derechos y deberes de los usuarios en salud.

Análisis:

Durante el mes de abril 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 1.255 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 50 usuarios pertenecientes a comunidades indígenas (AIC), alcanzando así una cobertura total de 1.305 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 abril 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 1.255 usuarios, además de 50 usuarios de comunidades indígenas evaluados en lengua Nasa Yuwe, para un total de 1.305 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