

FECHA:	03 de junio de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de mayo
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 mayo 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

	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	

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: 397

Se aplicaron encuestas 397 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 219

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

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 162

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

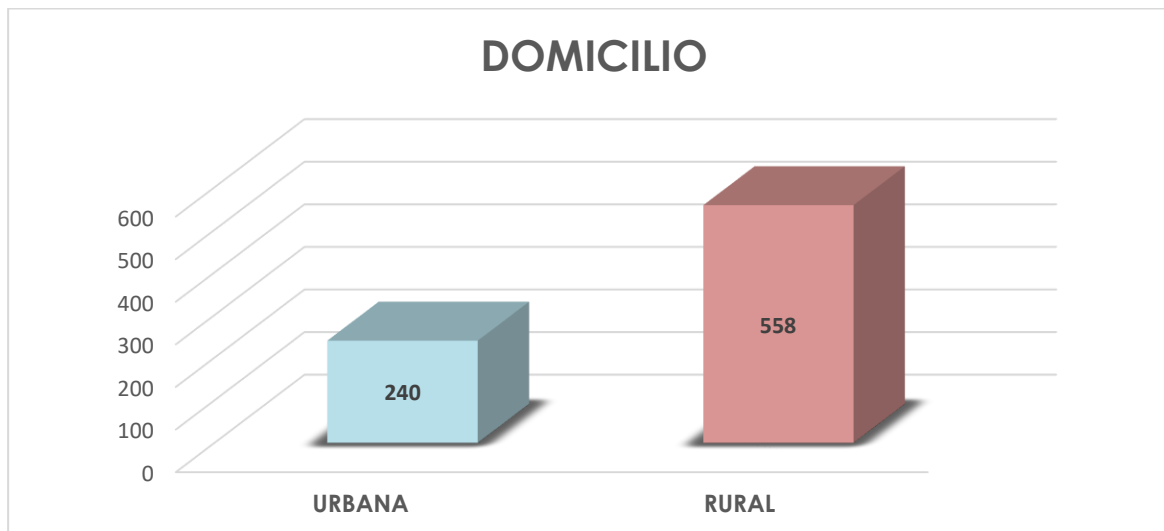
REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **798**

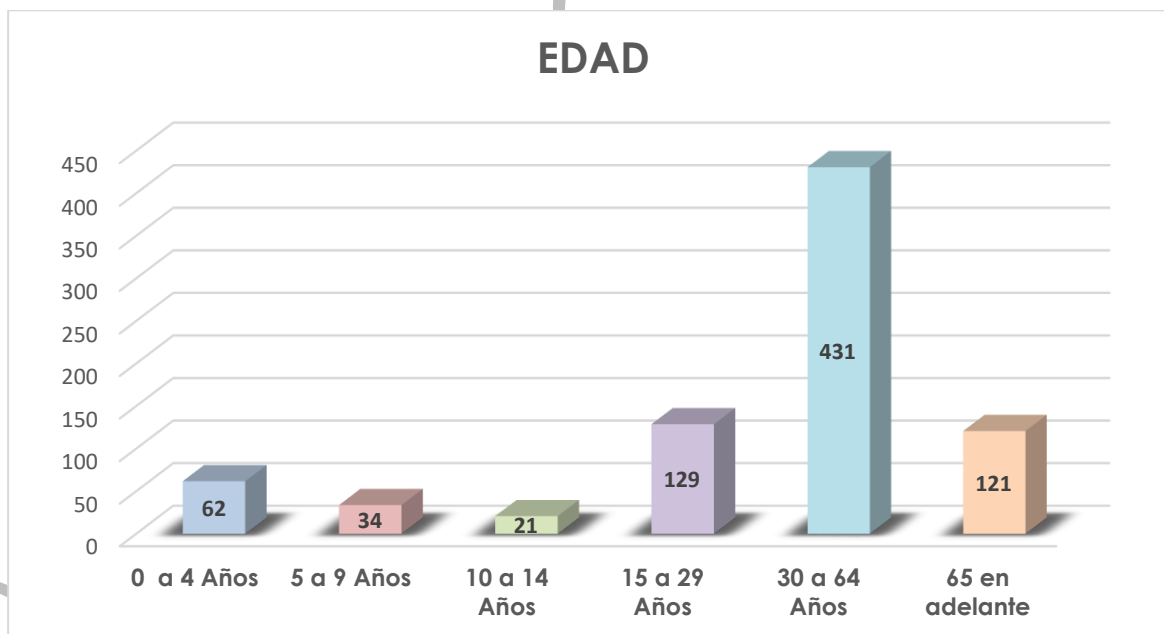
— Salud Integral, Impacto Real —

"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".

De las cuales se categorizan de la siguiente manera:

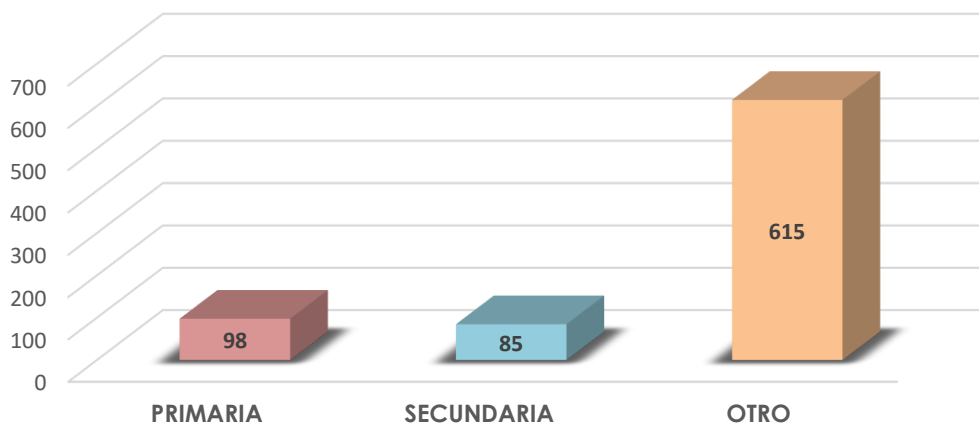


De las 798 encuestas aplicadas el 30% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 70% en la zona rural.



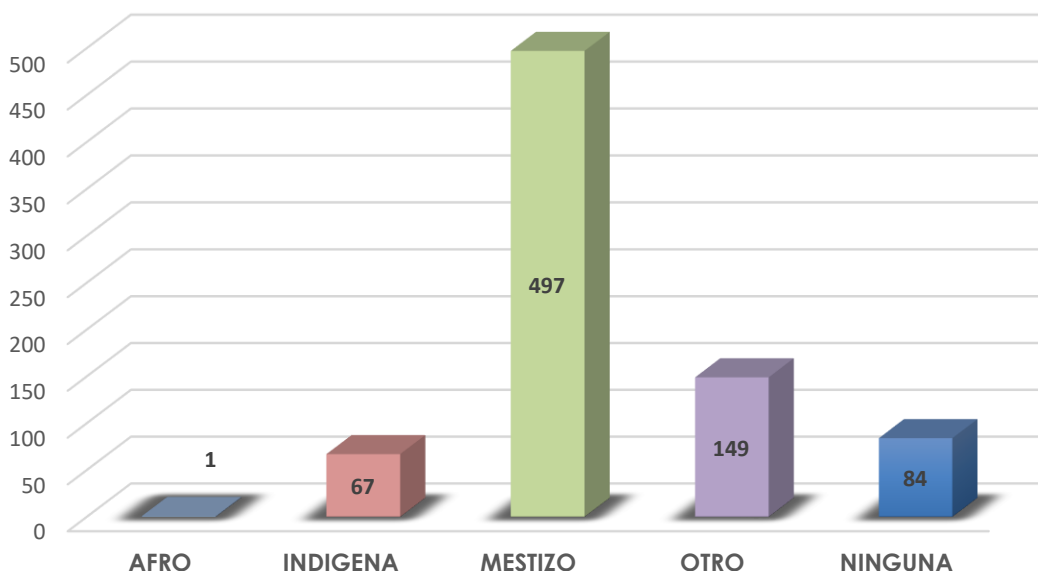
De las 798 encuestas aplicadas el 8% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 4% entre los 5 a 9 años, el 3% entre los 10 a 14 años, el 16% entre 15 a 29 años, el 54% entre los 30 a 64 años y finalmente el 15% de los 65 en adelante.

ESCOLARIDAD



De las 798 encuestas aplicadas el 12% de las personas solo cursaron la primaria, el 11% hasta la secundaria y el 77% otro (tecnólogos, profesionales).

ETNIA



De las 798 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 8% como indígenas, el 62% como mestizos, el 19% con otra etnia y finalmente el 11% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **397**

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%

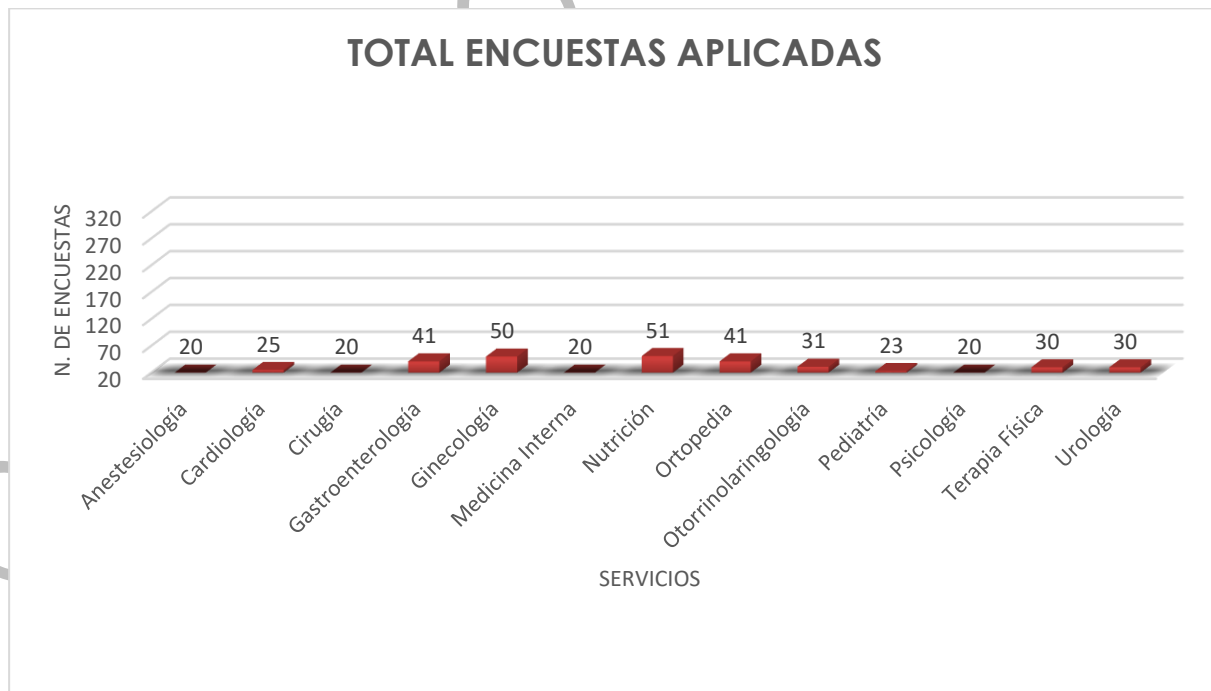
REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	25
Cardiología	20
Cirugía	25
Gastroenterología	20
Ginecología	41
Medicina Interna	50
Nutrición	20
Ortopedia	51
Otorrinolaringología	41
Pediatría	31
Psicología	23
Terapia Física	20
Urología	30
TOTAL	397

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	21	3	0	0	1	25
CARDIOLOGÍA	2	18	0	0	0	20
CIRUGIA	0	16	0	0	9	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	0	20
GINECOLOGIA	4	36	1	0	0	41
MEDICINA INTERNA	18	32	0	0	0	50
NUTRICION	11	9	0	0	0	20
ORTOPEDIA	7	41	2	1	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	37	4	0	0	0	41
PEDIATRIA	6	25	0	0	0	31
PSICOLOGIA	18	5	0	0	0	23
TERAPIA FISICA	9	10	1	0	0	20
UROLOGIA	11	19	0	0	0	30
TOTAL	164	218	4	1	10	397

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	22	3	0	0	25
CARDIOLOGÍA	2	18	0	0	20
CIRUGIA	8	17	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	6	35	0	0	41
MEDICINA INTERNA	18	32	0	0	50
NUTRICION	13	7	0	0	20
ORTOPEDIA	10	41	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	37	4	0	0	41
PEDIATRIA	4	27	0	0	31
PSICOLOGIA	18	5	0	0	23
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	19	11	0	0	30
TOTAL	186	211	0	0	397

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	23	2	0	0	25
CARDIOLOGÍA	2	18	0	0	20
CIRUGIA	7	18	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	6	35	0	0	41
MEDICINA INTERNA	17	33	0	0	50
NUTRICION	13	7	0	0	20
ORTOPEDIA	8	43	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	37	4	0	0	41
PEDIATRIA	3	28	0	0	31
PSICOLOGIA	18	5	0	0	23
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	19	11	0	0	30
TOTAL	182	215	0	0	397

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	23	2	0	0	25
CARDIOLOGÍA	2	18	0	0	20
CIRUGIA	4	21	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	7	34	0	0	41
MEDICINA INTERNA	17	33	0	0	50
NUTRICION	13	7	0	0	20
ORTOPEDIA	10	41	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	36	5	0	0	41
PEDIATRIA	3	28	0	0	31
PSICOLOGIA	18	5	0	0	23
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	19	11	0	0	30
TOTAL	181	216	0	0	397

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	20
CIRUGIA	25	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	20
GINECOLOGIA	41	0	41
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	20	0	20
ORTOPEDIA	51	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	41
PEDIATRIA	31	0	31
PSICOLOGIA	23	0	23
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	29	1	30
TOTAL	396	1	397

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	23	2	0	0	25
CARDIOLOGÍA	3	17	0	0	20
CIRUGIA	25	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	6	35	0	0	41
MEDICINA INTERNA	50	0	0	0	50
NUTRICION	16	4	0	0	20
ORTOPEDIA	8	43	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	36	5	0	0	41
PEDIATRIA	1	29	0	1	31
PSICOLOGIA	14	9	0	0	23
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	25	5	0	0	30
TOTAL	236	160	0	1	397

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	23	2	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	3	17	0	0	0	20
CIRUGIA	5	20	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	0	20
GINECOLOGIA	9	32	0	0	0	41
MEDICINA INTERNA	12	37	1	0	0	50
NUTRICION	14	6	0	0	0	20
ORTOPEDIA	7	44	0	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	36	5	0	0	0	41
PEDIATRIA	2	29	0	0	0	31
PSICOLOGIA	15	8	0	0	0	23
TERAPIA FISICA	7	12	1	0	0	20
UROLOGIA	16	14	0	0	0	30
TOTAL	169	226	2	0	0	397

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	23	2	0	0	25
CARDIOLOGÍA	2	17	1	0	20
CIRUGIA	2	23	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	19	22	0	0	41
MEDICINA INTERNA	26	24	0	0	50
NUTRICION	15	5	0	0	20
ORTOPEDIA	19	32	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	38	3	0	0	41
PEDIATRIA	8	23	0	0	31
PSICOLOGIA	20	3	0	0	23
TERAPIA FISICA	13	7	0	0	20
UROLOGIA	18	12	0	0	30
TOTAL	223	173	1	0	397

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	23	2	0	0	25
CARDIOLOGÍA	3	17	0	0	20
CIRUGIA	14	11	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	20	21	0	0	41
MEDICINA INTERNA	27	23	0	0	50
NUTRICION	15	5	0	0	20
ORTOPEDIA	20	31	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	38	3	0	0	41
PEDIATRIA	9	22	0	0	31
PSICOLOGIA	20	3	0	0	23
TERAPIA FISICA	14	6	0	0	20
UROLOGIA	18	12	0	0	30
TOTAL	241	156	0	0	397

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	24	1	0	0	25
CARDIOLOGÍA	3	17	0	0	20
CIRUGIA	0	25	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	18	23	0	0	41
MEDICINA INTERNA	27	23	0	0	50
NUTRICION	15	5	0	0	20
ORTOPEDIA	21	30	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	38	3	0	0	41
PEDIATRIA	7	24	0	0	31
PSICOLOGIA	20	3	0	0	23
TERAPIA FISICA	13	7	0	0	20
UROLOGIA	17	13	0	0	30
TOTAL	223	174	0	0	397

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	23	2	0	0	25
CARDIOLOGÍA	3	17	0	0	20
CIRUGIA	12	13	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	20	0	0	0	20
GINECOLOGIA	19	22	0	0	41
MEDICINA INTERNA	26	24	0	0	50
NUTRICION	15	5	0	0	20
ORTOPEDIA	20	31	0	0	51
OTORRINOLARINGOLIA	38	3	0	0	41
PEDIATRIA	9	22	0	0	31
PSICOLOGIA	20	3	0	0	23
TERAPIA FISICA	13	7	0	0	20
UROLOGIA	18	12	0	0	30
TOTAL	236	161	0	0	397

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	25
Gastroenterología		20
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	51
Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	41

	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: 13 de 37	

Pediatría	Dr. Charry Dr. Arce Dr. Polania Dr. Rubio	31
Psicología	Dra. Cerquera	23
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	397	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Laboratorio.**

43. Felicito a la empresa, felicito al personal que me atendió excelente atención y servicio, felicitaciones Dios los bendiga sigan así.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Programación de cirugía**

111. De conformidad con el historial médico que reposa en este despacho, la usuaria de 64 años padece una "Fractura de la epífisis inferior del radio" (CIE-10: S525) en su extremidad superior derecha. Para su tratamiento integral, cuenta con autorizaciones administrativas vigentes emitidas por la Nueva EPS (No. P008-267625600 y P008-287625132) dirigidas a su institución, por lo cual se requiere de manera inmediata la gestión, asignación y programación efectiva de los siguientes servicios médicos ordenados por sus especialistas tratantes: 1. Extracción de dispositivo implantado en radio o cúbito (Código CUPS: 786301) - Retiro de material de osteosíntesis. 2. Secuestrectomía, drenaje y desbridamiento de radio o cúbito (Código CUPS: 770301). La paciente presenta actualmente un cuadro clínico activo con dolor en la región del hombro y limitación funcional, sumada a un hallazgo complementario de Tendinitis del supra espinoso documentado mediante ecografía articular. Retardar de manera injustificada la valoración final de anestesiología y la respectiva intervención quirúrgica vulnera el principio de oportunidad y continuidad del servicio de salud, prolongando el detrimento de la calidad de vida de la usuaria.

- **Call center**

— 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		Versión: 04	
	DE PADUA LA PLATA HUILA		Página: 14 de 37	
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN				

95. El pasado 12 de abril 2026, ingrese a la IPS Padua con una urgencia de mi hija, el cual fue atendida y seguido preparada para cirugía de ortopedia pediátrica, con mi hija LUCIANA ORDOÑEZ MEDINA RC 1080268086, después de la salida me ordeno un RX y a la vez cita de control en un mes, la EPS me autorizo el 14-4-2026 , seguido la IPS Padua me autoriza las cita de RX y control de ortopedia para el día 14-05-2026 el cual llego a la cita muy puntal y o sorpresa que es cancelada y me indican reprográmala para el mes de junio, mi inconformidad es la vulnerabilidad de los derechos de los niños, y no tener en cuenta el desplazamiento que hago desde la Argentina a la Plata y perder la cita.

97. El día de hoy me dirigí al servicio de rayos x con el fin de solicitar, de manera particular, una ecografía de abdomen total y una ecografía de tejidos blandos de cuello, la funcionaria que me atiende manifestó que para acceder al servicio debía comunicarme previamente con el call center para la asignación de citas, le solicite amablemente su colaboración para verificar si existe la disponibilidad, para el mismo día; sin embargo, me indico nuevamente que el agendamiento, debía realizarse exclusivamente por vía telefónica, independientemente de si el servicio sea por EPS o particular considero que, al ofrecer también servicios particulares, sería importante contar con procesos más ágiles, eficientes y accesibles para los usuarios evitando tantas dificultades en el ingreso y programación de los servicios.

100. Cuando uno viene a pedir una cita o llamar con el doctor que inicio el procedimiento pero siempre se la dan con el que no corresponde también pasa el documento escrito que la próxima cita sea con el doctor que lo opero pero no a él le hacen escucha las que dan las citas no acatan las ordenes ni escuchan al paciente ojala escuchen y no se hagan de los oídos sordos.

101. Ecografías citas. Fue muy buena lo que sucede es que a la hora de llamar agendar citas no contestan o no hay agenda y necesitaba sacarme la ecografia de traslucencia nucal y se me paso porque me salio a las 18 semanas entonces sugiero que por favor nos colaboren para poder estar en el momento indicado la proxima cita.

106. Requiero de su valiosa y acostumbrada colaboración para solicitar cita de: 881201 ECOGRAFÍA DE MAMA, CON TRANSDUCTOR DE 7MHZ O MAS Autorización: 347095015, Cel. 3166264317, Por favor notificar al usuario.Agradezco la atención prestada.

109. Remisión Especializada: El pasado 20 de mayo de 2026, el médico general adscrito a la E.S.E. Hospital Local Santa Teresa de Tesalia ordenó formalmente la remisión de la usuaria a la especialidad de Cirugía General. 2. Diagnóstico Técnico: La orden médica está indexada bajo el diagnóstico CIE-10: L049- LINFADENITIS AGUDA DE SITIO NO ESPECIFICADO. Lo anterior se derivó del hallazgo por ecografía de tejidos blandos de adenopatías inflamatorias

	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	

inguinales izquierdas, registrando la mayor un tamaño de 16x6 mm, asociadas a dolor inguinal izquierdo persistente. 3. Autorización Vigente: La Nueva EPS (Régimen Subsidiado - SISBEN 1) emitió la Autorización de Servicios Nro. (POS-19824) P008-313103970, dirigida explícitamente a la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA en el municipio de La Plata, Huila, para la prestación del servicio: Consulta de primera vez por especialista en Cirugía General.

110. Este despacho evidencia con profunda preocupación el silencio administrativo e inobservancia en que ha incurrido su entidad frente al requerimiento inicial radicado el pasado 10 de abril de 2026, vulnerando flagrantemente la garantía de atención prioritaria. Por lo tanto, se le requiere de manera perentoria para que, en un término improrrogable de tres (3) días hábiles contados a partir del recibo de esta comunicación, informe las medidas administrativas y asistenciales adoptadas para asignar de forma efectiva la siguiente prestación médica a favor de ARCESIO CABRERA ARAUJO, un adulto mayor de 80 años en condición de vulnerabilidad: Consulta de control o de seguimiento por especialista en cirugía general.

- **Ortopedia**

82. Ortopedista Carlos Calderon fue muy grosero una actitud negativa le faltó fue pegarme no tiene ética profesional el señor doctor si es que se le puede llamar doctor. (Dr. Calderon).

- **Estadística**

85. Yo, NOLBERTO HERRERA CANO, identificado con documento de identidad No. 5.892.964, solicito de manera respetuosa la expedición de una copia completa de mi historia clínica. La presente solicitud se realiza debido a que, por pérdida de mi teléfono móvil, se extravió toda la información médica y documentación relacionada con mis atenciones en salud. Por tal motivo, requiero con carácter urgente la copia de mi historia clínica, ya que con este documento debo solicitar una valoración médica ante la EPS. Agradezco su pronta colaboración y quedo atento a la información sobre el procedimiento para la entrega del documento solicitado.

88. Solicitud de la incapacidad del señor Nolberto Herrera cano identificado con cédula de ciudadanía número 5892964 del día 24 de septiembre del 2025 con número de ingreso 1621947.

- **Facturación Consulta Externa**

83. Asistí a cita para radiografía de rodillas, por segunda vez, ya que en la primera el código no correspondía con el servicio. Ahora, luego de corregido, conseguí la cita. Acudo con la

	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	

autorización y la historia y me dicen que no me pueden atender. Es decir, son dos días perdidos y no se me atiende para recibir atención en la salud. Es muy mal servicio. La humanidad donde queda. Justo antes me habían llamado para que fuera antes. Es un irrespeto absoluto.

• Ginecología (Consulta Externa)

107. Especialista en ginecología y obstetricia de Sandra Milena Mestizo, la verdadera inconformidad radica porque tenía una cita agendada para el 21 de mayo cita la cual me cancelaron a última hora y me la reagendaron para el día de hoy inicialmente la cita era a las 9:30 pensé que al reagendaría me la había dado a la misma hora pero en si era a las 9:00 hoy llego a las 9:10 a facturar y la doctora no me ha querido atender no me parece bien ni el modo de ella responder, a la petición que le hice para que por favor me atendiera ya que vengo desde la vereda lejana en la cual el transporte además de ser costoso es muy difícil de conseguir para llegar y cumplir con mi cita y que una doctora con poca humanidad simplemente decida no atenderme les pido que a su personal exigen más humanidad y solidaridad para nosotros la gente del campo y que se tenga en cuenta que es muy difícil asistir a estos puntos simplemente para tener que regresar a casa sin ser atendidos a esto sumándoles que tengo 34 semanas de embarazo en las cuales solo he sido atendida por estos especialistas por falta de agenda en el hospital agradezco su atención y pronta respuesta. (Dra. Sandra Mestizo).

108. Mi motivo de expresar la mala atención y la falta de respeto a usuarios por no tener las palabras adecuadas para referirse al usuario con un poco de respeto tuve la desafortunada situación el cual llegue 5 minutos tarde y no tubo las palabras adecuadas para decir NO LA PUEDO ATENDER el cual al llegar a tiempo tenemos que esperar hasta una hora para ser atendidos les pido el favor hacer un llamado de atención oportuna a ser indolente nosotros como usuarios somos los paganos de los problemas personales de los médicos, pido un llamado urgente de atención a esos médicos que nos ponen por debajo a nosotros los campesinos se va a poner en conocimiento a mi comunidad y ojala nos unamos a poner la queja a las autoridades competentes para que no nos traten a los campesinos de esta manera.

• Subgerencia

84. Cirugía y ortopedia especialistas el día de hoy me acerco a las instalaciones del hospital para sacar una cita con el especialista en cirugía y ortopedia porque llamo y no atienden y me voy a información de citas ya no hay si no hasta el próximo mes de junio poniendo en riesgo la salud de los pacientes por falta de atención y incumplimiento el derecho a la salud

	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: 17 de 37	

ya que prioridad del ser humano no tiene que el paciente estarse muriendo para poder ser atendido, solicitar enfáticamente el favor de unas citas de ortopedia y cirugía.

86. Yo, SERGIO ANDRES SEGURA GASCA, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.084.577.163, expedida en Nátaga Huila, afiliado a la NUEVA EPS, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, me dirijo a ustedes para solicitar la asignación de cita con el especialista en ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA. Quedo atento a su pronta respuesta a mi solicitud.

89. Reciban un cordial saludo de parte de la Personería Municipal. De manera atenta, remito el OFICIO PMT 399 Acción Preventiva 315/2026. La información aquí solicitada resulta indispensable para el adecuado ejercicio de nuestras funciones de vigilancia, control y protección de los derechos e intereses de la ciudadanía. Solicitud de cita en la especialidad de ortopedia y traumatología.

90. Estimados señores HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA, Reciban un cordial saludo de parte de la Personería Municipal. De manera atenta, remito el OFICIO PMT 400 Acción Preventiva 316/2026. La información aquí solicitada resulta indispensable para el adecuado ejercicio de nuestras funciones de vigilancia, control y protección de los derechos e intereses de la ciudadanía. Agradezco de antemano su atención y colaboración.

91. Estimados señores ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA, Reciban un cordial saludo de parte de la Personería Municipal. De manera atenta, remito el OFICIO PMT 406 Acción Preventiva 322/2026. La información aquí solicitada resulta indispensable para el adecuado ejercicio de nuestras funciones de vigilancia, control y protección de los derechos e intereses de la ciudadanía. Agradezco de antemano su atención y colaboración.

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

92. Estimados señores ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA, Reciban un cordial saludo de parte de la Personería Municipal. De manera atenta, remito el OFICIO PMT 403 Acción Preventiva 319/2026. La información aquí solicitada resulta indispensable para el adecuado ejercicio de nuestras funciones de vigilancia, control y protección de los derechos e intereses de la ciudadanía. Agradezco de antemano su atención y colaboración.

94. Por medio de la presente me dirijo a ustedes con el propósito de solicitar su amable colaboración de justificar por medio documento escrito (carta) el motivo de la no

prestación del servicio RADIOGRAFIA PANORAMICA DE COLUMNA (GONIOMETRIA U ORTOGRAMA), ya que en el servicio de radiología refieren que no se puede tomar para la paciente MARIA PAULA GONZALEZ BOLAÑOS identificada con RC- 1077251632 de 06 años de edad porque el chasis con el que se cuenta tiene una medida de 14*17 lo que impide la realización de procedimiento en esta institución. Lo anterior debido a que, al solicitar el cambio de autorización en la NUEVA EPS a otra institución, la entidad refiere que se debe adjuntar un documento que certifique lo mencionado o de lo contrario no será posible realizar la modificación.**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.

- **Seguridad**

98. Dado a que estuve hospitalizada en urgencias por una crisis que presente el 14 de mayo del presente año y no quería que mi situación y me entero de que en mi entorno donde actualmente laboro ya se tiene conocimiento de lo que yo expuse en mi historia clínica, por tal motivo solicito que se está violando un derecho como usuaria el cual es la reserva legítima de mi historial médico el cual yo no he autorizado que mi historia clínica sea remitida a nadie y mucho menos a personas ajenas a mí.

- **Referencia**

93. Están presentando demora en una remisión el cual se requiere urgente paciente con fractura en pierna izquierda.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ortopedia**

- Excelente atención CC12134897 CL 3146750437. (Dr. Solano).

- **Medicina Interna**

- Excelente atención, agradecida con la atención q me han prestado, cc36380851 cl 3202111014 (Dr. Jiménez).
- Excelente especialista el Dr. de armas muy agradecida. CC26527095 CL 3207178263. (Dr. Dearmas).
- Excelente atención por parte del especialista CC 12269508 CL 3133958856. (Dr. Dearmas).

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO		Versión: 04	
	DE PADUA LA PLATA HUILA		Página: 19 de 37	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN			

- Muy agradecida con la atención CC 36380948 CL 3202002475. (Dr. Dearmas).

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• Call Center

- Mucha demora en contestar en call center CC 1138924304 CL 3223759429.
- Me dieron la cita 20 días después mucha demora CC 1057584355 CL 3102495138,3103188013.
- Mucha demora en call center para q contestan y en asignación dejan muy lejano. cc 36383575 cl 3114558213
- Me llamaron que mi cita había adelantado me pusieron a correr llegue a facturar 1 pm pasadas y me pusieron esperar 4 horas. CC 36379320 CL 3229491831
- Mucha demora para que contesten en call center 1078746412 CL 3143885008.

• Ortopedia

- No fue la atención que esperamos, la atención no demoró más de 5 minutos, de una vez me envió ortopedia pediátrica RC 1081426130 CL 3132960784 (Dr. Solano).

• Cardiología

- La atención del médico es excelente, pero me toco esperar más de tres horas para ser atendida CC 31586251 CEL 3157678264.

• Terapia Física

- Para las terapias me exigen una crema costosa la cual no tengo recursos para la compra. CC52442523 CL 31438518446.

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **219**
Satisfacción en el servicio es del **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".

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

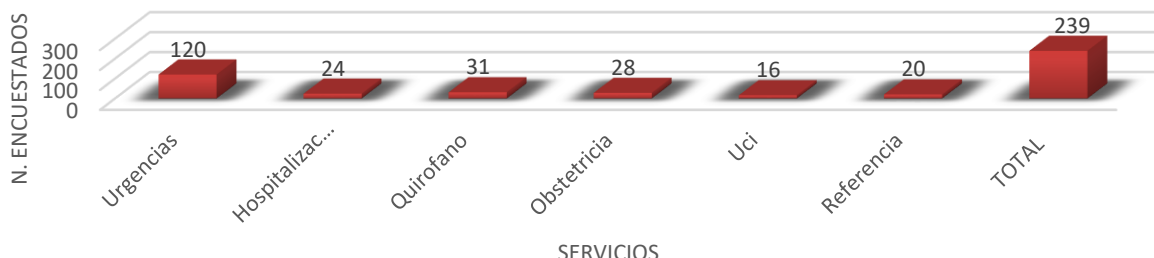
REPRESENTACIÓN GRAFICA



TOTAL DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	120
Hospitalización	24
Quirófano	31
Obstetricia	28
Uci	16
Referencia	20
TOTAL	239

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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

1. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	15	7	0	0	98	120
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	24	24
QUIROFANO	0	0	0	0	31	31
OBSTETRICIA	0	0	0	0	28	28
UCI	0	0	0	0	16	16
TOTAL	15	7	0	0	197	219

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	43	76	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	8	16	0	0	24
QUIROFANO	11	20	0	0	31
OBSTETRICIA	15	13	0	0	28
UCI	6	10	0	0	16
TOTAL	83	135	1	0	219

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	42	77	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	9	15	0	0	24
QUIROFANO	10	21	0	0	31
OBSTETRICIA	19	9	0	0	28
UCI	9	7	0	0	16
TOTAL	89	129	1	0	219

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	42	77	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	10	14	0	0	24
QUIROFANO	10	21	0	0	31
OBSTETRICIA	19	9	0	0	28
UCI	7	9	0	0	16
TOTAL	88	130	1	0	219

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	119	1	120
HOSPITALIZACIÓN	24	0	24
QUIROFANO	30	1	31
OBSTETRICIA	27	1	28
UCI	15	1	16
TOTAL	215	4	219

	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	

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	51	69	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	24	0	0	0	24
QUIROFANO	31	0	0	0	31
OBSTETRICIA	28	0	0	0	28
UCI	16	0	0	0	16
TOTAL	150	69	0	0	219

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	42	78	0	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	13	11	0	0	0	24
QUIROFANO	8	23	0	0	0	31
OBSTETRICIA	14	14	0	0	0	28
UCI	7	9	0	0	0	16
TOTAL	84	135	0	0	0	219

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	51	68	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	7	17	0	0	24
QUIROFANO	9	22	0	0	31
OBSTETRICIA	17	11	0	0	28
UCI	10	6	0	0	16
TOTAL	94	124	1	0	219

9. El trato brindado por el especialista fue:

— 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".

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	54	66	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	12	12	0	0	24
QUIROFANO	19	12	0	0	31
OBSTETRICIA	17	11	0	0	28
UCI	11	5	0	0	16
TOTAL	113	106	0	0	219

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	47	73	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	1	23	0	0	24
QUIROFANO	1	30	0	0	31
OBSTETRICIA	3	25	0	0	28
UCI	0	16	0	0	16
TOTAL	52	167	0	0	219

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	53	67	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	11	13	0	0	24
QUIROFANO	14	17	0	0	31
OBSTETRICIA	18	10	0	0	28
UCI	12	4	0	0	16
TOTAL	108	111	0	0	219

	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	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Pediatría.

40. Agradezco la atención con mi hijo y el compromiso del servicio médico por su comprensión y entendimiento requerido por mi bebe muchas gracias).

41. Muchas gracias por el servicio prestado a mi hijo y a mí, todo el personal muy amable las enfermeras especialmente estoy muy conforme por la atención recibido en el servicio de pediatría diferente a la que recibí diferente al que recibí en el servicio de urgencias muchas gracias hace más llevadera nuestra estancia.

44. Por medio de la presente deseo expresar mis agradecimiento y felicitaciones por la excelente atención recibida durante mi estancia quero destacar de manera muy especial al buen trato y la buena ética profesional de cada uno que hace parte del servicio me voy muy agradecida por todo muy bien.

• Hospitalización

45. Fui remitido de urgencias a la pieza 202 por una infección urinaria fuerte, cuando llegue note el ambiente acogedor de todos los empleados encargados del piso 2 las enfermeras, enfermeros, médicos y el intensivista Andrés Felipe Jiménez se portaron como verdaderos profesionales de la salud, atentos servicios oportunos para dar su servicio.

• Urgencias.

42. Hoy quiero expresar mi agradecimiento al servicio de urgencias en especial al Doctor Yesid y al fisio Maicol por su compromiso y amor por su profesión infinitamente agradecida.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Urgencias

87. Mala información y mal servicio siendo las 5:30 pm ingreso con la paciente MÓNICA LIZETH CACERES CUCHIMBA al servicio de urgencias lo cual la atendieron normal, la canalizaron, el médico le ordeno exámenes los cuales se tomaron, las muestras ya a las 10:30 pm pregunte si había salido los resultados y me dijeron que ya lo habían pasado a los médicos para que los revisaran son las 12:06 minutos y la jefe Tatiana de Triage no sabe dónde está la historia clínica va de un lado a otro y no los encuentra.

105. Respetuosamente para expresar mi inconformidad con relación a la atención por parte del servicio de ortopedia ya que hace un mes ingrese por un accidente hasta el momento las condiciones de salud no son favorables, ya que tengo restricción a la movilidad

	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	

completa, consulto por segunda vez al servicio de urgencias a la espera de una respuesta positiva con reporte de resonancia para que se defina mi caso, mi inconformidad no estoy de acuerdo con el manejo a mi caso, sino se podía atender el caso porque me remiten al III nivel por consulta externa ya que llevo un mes para que me definan el caso, ya que persisto dolor ya que soy alérgica a los aires debido a mi dificultad se me dificulta ir directamente a Neiva les agradezco prestar un manejo.

112. Llegue por urgencias el 16 de mayo, y a la madrugada del 17 me pasaron a uci; en ese traslado de urgencias a uci se me perdieron unas sandalias azul oscuro marca skichers, talla 40. no entiendo por qué debería de pasar estas cosas en una entidad. por favor espero la llamada para enviar a recogerlas, muchas gracias.

- **Ortopedia**

104. Yo Diana Carolina Avila identificada con cedula de ciudadanía 1075246000 en calidad de acudiente y acompañante de mi hija Sara Gabriela Cotraciome dirijo a ustedes con el fin de interponer una queja formal respecto a la atención recibida por parte del doctor Carlos Clderon de la especialidad de ortopedia. Los Hechos que motivan esta reclamación ocurrieron el día 25 de mayo aproximadamente a las 11:00 am en las instalaciones del hospital. hechos: ingrese por urgencias con mi hija por una inflamación en su rodilla derecha, con dolor agudo y que le impide su movilidad, el medico de turno la atendió y le ordenó una ecografía de rodilla y permanecer en observación mientras esperamos los resultados de la ecografía. durante la espera, recibimos los resultados de la ecografía por escrito y debemos esperar al especialista para que leyera los resultados y emitiera su diagnóstico. al llegar el médico mostro una actitud displicente y grosera, refiriéndose a que la causa principal del dolor e inflamación era por el sobrepeso y que debe " CERRAR EL PICO" para bajar 18 kilos. yo le refute que mi hija apenas tenía 13 años está en etapa de crecimiento y desarrollo además que ya estamos llevando una dieta equilibrada con ejercicios. en base a este comportamiento, considero una vulneración a mi derecho a recibir información clara sobre la salud de mi hija y que la conducta del profesional vulnera los principios básicos de la humanización de la salud y los derechos de los pacientes, los cuales exigen un trato digno, respetuoso y una comunicación asertiva por parte del personal médico, una atención deficiente no solo afecta el bienestar emocional del paciente, sino que también pone en riesgo la oportunidad y la idoneidad del diagnóstico. Por lo anterior; solicito amablemente que se adelante las siguientes acciones: se realice una investigación interna sobre el comportamiento del profesional mencionado en la fecha descrita, 2. Se tomen las medidas correctivas necesarias para garantizar que situaciones como esta no se repitan con otros usuarios. 3. Solicito se me agende una cita nueva valoración con un especialista diferente para dar continuidad a mi tratamiento de manera idónea. 4. se me dé respuesta por escrito

	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	

a esta queja, informándome sobre las acciones adoptadas dentro los términos legales establecidos. para efectos de notificación y respuesta pongo a su disposición los siguientes medios de contacto teléfono 31081161136 carito.1218@hotmail.com, agradezco de antemano la atención prestada y la presente y su gestión en pro de la mejora del servicio de salud.

- **Facturación Urgencias**

102. Cubículo de salida. La persona encargada de realizar todo el trámite de documentación para agilizar salidas hace visita, valora pacientes (y cabe resaltar que la señora Astrid no es personal de la salud) atiende visitas en la calle, visitas en observación y su puesto de trabajo represado de gente esperando la salida.

103. El día 22 de mayo de 2026 ingresé a mi hija menor de edad por el servicio de urgencias. Para autorizar su salida, el hospital me condicionó al pago obligatorio de \$83.803 COP, según consta en el Recibo de Caja N° 000000000270980. Exijo la devolución inmediata de la totalidad del dinero, dado que nos encontramos afiliadas al Régimen Subsidiado y clasificadas en el Grupo B del Sisbén IV, estando legalmente exentas de cualquier tipo de copago o cuota moderadora según la normativa vigente del Ministerio de Salud. Adicionalmente, denunció la retención y condicionamiento de la alta médica de una menor de edad por motivos económicos.

- **Ginecología (Urgencias)**

113. Desde las 03:00 pm ingreso porque estoy embarazada y presento sangrado en mi 7 semana me atienden a las 5:20 pm no estaba la señora que ingresa tocaba espera al médico me atiende muy amable a las 5:20 refiere que puede ser un aborto y para descartar toca realizar una ecografía llevo 5 horas hasta el momento y nada priorizan una embarazada pero atienden mejor en urgencias que acá ósea espero perder mi bebe.

- **Hospitalización**

96. Asignación de cita y facturación, el día 07 de marzo tuve un percance con mi hijo en la motocicleta y para el 08 de marzo, luego la cirugía H: 16:00 ya estaba mi hijo listo para subir a piso, eran las 23:00 y aun no lo habían subido subo al tercer piso a consultar de porque no lo había subido en eso baja el jefe de turno y en actitud grosera conmigo menciona que no lo había hecho por carga laboral luego para la cita del 14/05 no se me indica que documentación debo presentar.

	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	

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• Urgencias

- Mucha demora en el servicio de urgencias, no me trato la urgencia que tría ese día pedí retiro voluntario. cc 12269962 cl 573143236051.
- En urgencias mucha demora para que me brindaban información sobre el resultado de bilirrubina, CL 3134223548 RC 1081429492.
- Mucha demora en la atención en Triage, no había mucha gente. TI 1145827863 CL 3219788737.

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **20**

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	12	8	0	0	0	20
TOTAL	12	8	0	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	13	7	0	0	20
TOTAL	13	7	0	0	20

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	12	8	0	0	20
TOTAL	12	8	0	0	20

— Salud Integral, Impacto Real —

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

	FORMATO DE INFORME	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: 29 de 37	

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	13	7	0	0	20
TOTAL	13	7	0	0	20

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	4	16	0	0	0	20
TOTAL	4	16	0	0	0	20

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

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

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

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

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	6	14	0	0	0	20
TOTAL	6	14	0	0	0	20

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

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

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

ESPECIALIDADES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
REFERENCIA	11	9	0	0	0	20
TOTAL	11	9	0	0	0	20

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	20	0	20
TOTAL	20	0	20

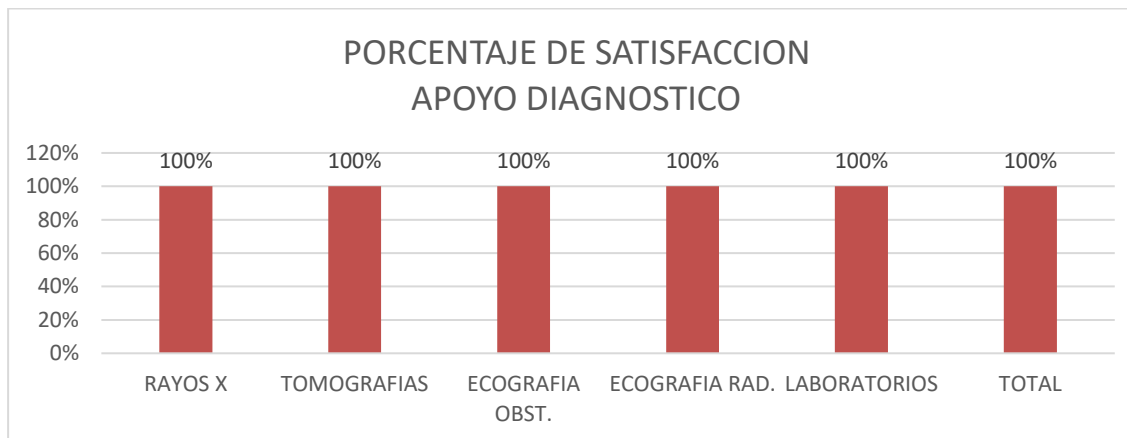
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS **DE APOYO DIAGNÓSTICO**

Número de encuestas aplicadas: **162**

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%

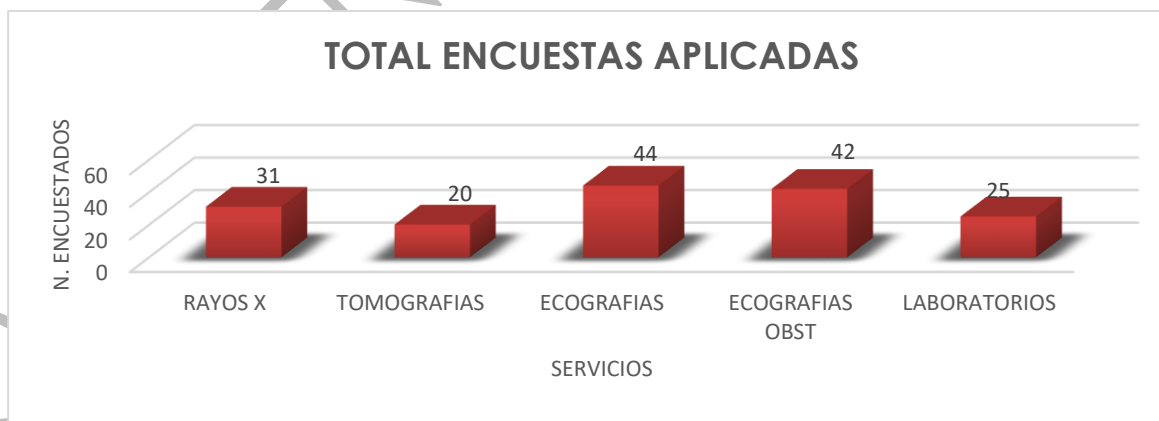
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	31
TOMOGRAFIAS	20
ECOGRAFIAS	44
ECOGRAFIAS OBST	42
LABORATORIOS	25
TOTAL	162

REPRESENTACIÓN GRAFICA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

— 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".

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	28	2	0	0	1	31
TOMOGRAFIAS	19	1	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	34	10	0	0	0	44
ECOGRAFIAS	39	2	0	0	1	42
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	25
TOTAL	120	15	0	0	27	162

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

2. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	29	2	0	0	31
TOMOGRAFIAS	19	1	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	35	9	0	0	44
ECOGRAFIAS	40	2	0	0	42
LABORATORIOS	2	23	0	0	25
TOTAL	125	37	0	0	162

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

3. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	29	2	0	0	31
TOMOGRAFIAS	19	1	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	35	9	0	0	44
ECOGRAFIAS	39	3	0	0	42
LABORATORIOS	3	22	0	0	25
TOTAL	125	37	0	0	162

	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	29	2	0	0	31
TOMOGRAFIAS	19	1	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	35	9	0	0	44
ECOGRAFIAS	39	3	0	0	42
LABORATORIOS	3	22	0	0	25
TOTAL	125	37	0	0	162

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

5. APOYO DIAGNOSTICO			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	31	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	20
ECOGRAFIAS OBS	44	0	44
ECOGRAFIAS	42	0	42
LABORATORIOS	25	0	25
TOTAL	162	0	162

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	24	7	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	14	0	0	44
ECOGRAFIAS	37	5	0	0	42
LABORATORIOS	25	0	0	0	25
TOTAL	136	26	0	0	162

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	25	6	0	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	32	12	0	0	0	44
ECOGRAFIAS	37	5	0	0	0	42
LABORATORIOS	4	21	0	0	0	25
TOTAL	118	44	0	0	0	162

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

8. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	27	4	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	35	9	0	0	44
ECOGRAFIAS	40	2	0	0	42
LABORATORIOS	5	20	0	0	25
TOTAL	127	35	0	0	162

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	27	4	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	36	8	0	0	44
ECOGRAFIAS	41	1	0	0	42
LABORATORIOS	4	21	0	0	25
TOTAL	128	34	0	0	162

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	27	4	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	35	9	0	0	44
ECOGRAFIAS	40	2	0	0	42
LABORATORIOS	25	0	0	0	25
TOTAL	147	15	0	0	162

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	27	4	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	35	9	0	0	44
ECOGRAFIAS	40	2	0	0	42
LABORATORIOS	4	21	0	0	25
TOTAL	126	36	0	0	162

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

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

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de mayo no se evidenciaron, felicitaciones ni 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	Versión: 04	
	DE PADUA LA PLATA HUILA	Página: 36 de 37	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		

Durante el mes de mayo se realizaron acompañamiento **658** 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 (**164 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 **32 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.

SOCIALIZACIÓN DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS A COLABORADORES

Durante el mes de mayo se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud a **38 colaboradores de la institución**, de manera virtual 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 mayo representa un avance del **8.43%**, por lo tanto; la sumatoria del porcentaje es del **34.84%**, la línea base para el seguimiento acumulativo del indicador, Este resultado permitirá evaluar de manera progresiva el cumplimiento de la meta anual, considerando la programación de actividades y la disponibilidad operativa de los servicios.

Si bien el avance registrado corresponde a una etapa inicial del proceso, la socialización realizada contribuye al fortalecimiento del conocimiento normativo del talento humano y al mejoramiento de la calidad de la atención brindada a los usuarios. Así mismo, se identifica la necesidad de mantener y reforzar las jornadas de capacitación, incrementando la cobertura mensual para asegurar el logro de la totalidad de colaboradores proyectados al cierre de la vigencia.

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

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.

SOCIALIZACIÓN DEBERES Y DERECHOS A LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS.

Durante el mes de mayo 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 **1.490** 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 78 usuarios pertenecientes a comunidades indígenas (AIC)**, alcanzando así una cobertura total de **1.490 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 **mayo 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 **1.325** usuarios, incluyendo **78** usuarios de comunidades indígenas para un total de usuarios evaluados de **1.403** y 78 usuarios no fueron evaluados que son los de consulta externa.

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