

	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: 1 de 10	

FECHA:	15 mayo 2026
ACTIVIDAD:	Jornada Inducción a colaboradores
PROCESO VINCULADO:	Oficina de atención al usuario SIAU
RESPONSABLE:	Luisa Fernanda Castañeda González
OBJETIVO:	Este proceso busca garantizar que cada colaborador conozca y apropie la misión, visión, principios éticos, cultura organizacional y lineamientos de seguridad del paciente, calidad y humanización en la atención, promoviendo un desempeño eficiente, seguro y comprometido con la prestación integral de los servicios de salud. Asimismo, pretende fortalecer el sentido de pertenencia, la responsabilidad institucional y el cumplimiento de la normatividad vigente, contribuyendo al mejoramiento continuo y al logro de los objetivos institucionales del hospital.

CONTENIDO DEL INFORME:

Fortalecer las competencias institucionales, laborales y humanas de los colaboradores del Hospital Departamental San Antonio de Padua, a través de un proceso estructurado de inducción y reinducción que facilite su integración, adaptación y actualización continua frente a las políticas, normas, procesos, protocolos y objetivos estratégicos de la institución.

Este proceso busca garantizar que cada colaborador conozca y apropie la misión, visión, principios éticos, cultura organizacional y lineamientos de seguridad del paciente, calidad y humanización en la atención, promoviendo un desempeño eficiente, seguro y comprometido con la prestación integral de los servicios de salud. Asimismo, pretende fortalecer el sentido de pertenencia, la responsabilidad institucional y el cumplimiento de la normatividad vigente, contribuyendo al mejoramiento continuo y al logro de los objetivos institucionales del hospital.

Inducción – Oficina de Atención al Usuario

La Oficina de Atención al Usuario del Hospital Departamental San Antonio de Padua tiene como propósito orientar, informar y acompañar a los usuarios y sus familias en el acceso a los servicios de salud, garantizando una atención humanizada, oportuna, eficiente y con calidad.

Durante el proceso de inducción, el colaborador conocerá la estructura y funcionamiento de la oficina, las rutas de atención institucional, los derechos y deberes de los usuarios, el manejo

— Salud Integral, Impacto Real —

	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: 2 de 10	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		

adecuado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), así como los protocolos institucionales relacionados con la atención humanizada, confidencialidad de la información y servicio al usuario.

De igual manera, se socializarán los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), orientada a fortalecer los mecanismos de interacción entre la comunidad y la institución, promoviendo el control social, la transparencia, el acceso a la información y la participación activa de los usuarios en los procesos de salud.

Asimismo, se abordó la Política de Servicio al Ciudadano, enfocada en garantizar una atención integral, accesible, respetuosa y centrada en las necesidades de la población usuaria, fortaleciendo la cultura de servicio y mejoramiento continuo.

También se incluye los principios de la Política de Participación Ciudadana, encaminados a fomentar espacios de diálogo, concertación y corresponsabilidad entre la institución y la comunidad, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y la construcción de una atención en salud más incluyente y participativa.

Este proceso de inducción permitirá fortalecer competencias en comunicación asertiva, resolución de conflictos, trato digno y orientación al usuario, promoviendo el respeto, la empatía y el compromiso institucional en cada interacción con la comunidad, en concordancia con los principios y objetivos estratégicos del hospital.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Código: ME-GPL-F-034	
		Versión: 04	
		Página: 3 de 10	

Desarrollo presentación.



FINALIDADES DEL SIAU

- Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la Institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.
 - Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta el Hospital.
 - Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.
 - Recepcionar y tramitar de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.
 - Promover los derechos y deberes de los usuarios de la Institución.
 - Promover y garantizar espacios de participación social.
- Salud Integral, Impacto Real

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: 4 de 10	



Políticas Institucionales

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Esta política está orientada a consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano, donde prime el respeto, la dignidad, la participación y la mejora continua de nuestros procesos de atención, en concordancia con los principios de buen gobierno, integridad, transparencia y rendición de cuentas.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Esta política manifiesta que la Institución está comprometida con el bienestar de la comunidad busca que la participación social se establezca como una norma cultural, constituyéndose en la base de las relaciones; para lograrlo, es esencial que individuos y actores sociales la interioricen como parte de su interacción diaria, lo que implica un fortalecimiento necesario de los mecanismos que sostienen el tejido social y fomentan relaciones de convivencia y diálogo

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Esta política de participación ciudadana tiene como propósito establecer los principios, lineamientos y herramientas que garanticen la inclusión activa de las personas en los asuntos de la salud; buscando fomentar una cultura participativa basada en la corresponsabilidad, el respeto, la equidad y la rendición de cuentas, promoviendo así una gestión pública más cercana, legítima y eficiente

Salud Integral, Impacto Real

La políticas a cargo de la oficina de atención al usuario se encuentra actualizadas al 2026, socializadas en las inducciones realizadas.

Portafolio de servicios:

Dar a conocer el portafolio de servicios es fundamental porque permite que los usuarios, funcionarios y comunidad en general conozcan los servicios disponibles, la forma correcta de acceder a ellos y los beneficios que ofrece la institución.

Además, facilita una atención más oportuna y organizada, disminuyendo la desinformación, las remisiones innecesarias y los retrasos en la atención. Cuando la comunidad conoce los servicios del hospital, puede utilizar adecuadamente cada área asistencial. Para el personal de la institución, conocer el portafolio fortalece el trabajo en equipo y mejora la capacidad de orientar a los pacientes, garantizando una atención más eficiente, humanizada y de calidad.

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: 5 de 10



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

MIS DEBERES COMO PACIENTE

- Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
- Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
- Cumplir con las citas programadas y/o canceladas oportunamente en caso de no poder asistir.
- Brindar información clara y veraz sobre identificación, ubicación al sistema de seguridad social y estado de salud.
- Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- Cumplir con las Normas y políticas establecidas para el ingreso y egreso de la institución.
- Cuidar los bienes de la institución uso racional de los recursos, instalaciones y dotación.

SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

SIAU

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, implementa las políticas de participación y servicio al ciudadano como la misión principal de ser de la entidad, con el fin de brindar a nuestros usuarios un servicio de calidad, humanizado en pro del mejoramiento continuo generando una cultura de servicios de satisfacción al ciudadano.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, implementa las políticas de participación y servicio al ciudadano como la misión principal de ser de la entidad, con el fin de brindar a nuestros usuarios un servicio de calidad, humanizado en pro del mejoramiento continuo generando una cultura de servicios de satisfacción al ciudadano.

PARA MAYOR INFORMACIÓN PUEDE COMUNICARSE AL:

318 827 0007

siau@esasanantoniodepadua.gov.co



E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
Salud Integral, Impacto Real

https://hospitaldeplata.gov.co

ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua

hosp.sanantoniodepadua

E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA

Dirección: Carrera 2E #11-17
Avenida Libertadores
Salda Neiva
PBX: (608) 8370149



SERVICIOS:

- Urgencias**
24 horas
- Transporte Asistencial Básico
- Transporte Asistencial Medicado
- Internación "Hospitalización"**
 - Hospitalización Adultos
 - Hospitalización Pediátrica
 - Hospitalización Obstétrica
 - Cirugía
 - Unidad de Cuidados Intensivos
- Apoyo Diagnóstico**
 - Radiología
 - Toma de muestra
 - Laboratorio Clínico
 - Ecografías
- Consulta Externa Ambulatoria**
 - Pediatría
 - Medicina Interna
 - Ginecología
 - Obstetricia
 - Cirugía General
 - Otorinolaringología
 - Urología
 - Anestesiología
 - Ortopedia
 - Fonaudiología
 - Terapia Física y Rehabilitación
 - Gastroenterología

RECUERDOS QUE:

Todo paciente beneficiario en salud debe cancelar el ingreso al COPAGO correspondiente, de acuerdo con el nivel establecido en su EPS.

REQUISITOS PARA SER ATENDIDO

Con la orden médica el paciente debe dirigirse a su EPS y solicitar la autorización para la especialidad correspondiente.

SIN LA AUTORIZACIÓN NO SE PUEDEN ASIGNAR CITAS.

LÍNEAS DE ATENCIÓN CITAS MÉDICAS

hosp.sanantoniodepadua.gov.co

322 863 9162

317 234 0077

LUNES A VIERNES: 8:00 am - 5:00 pm
SÁBADO: 7:00 am - 1:00 pm

TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO

HORARIO DE ATENCIÓN:
Lunes a Sábados:
7:00 am - 10:00 am
ENTREGA DE RESULTADOS:
7:00 am - 12:00 pm
2:00 pm - 4:00 pm

TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMA Y MONITORIO

HORARIO DE ATENCIÓN:
(Lunes a Viernes)
8:00 am - 11:00 am
2:00 pm - 5:00 pm
Sábados:
7:00 am - 10:00 am

Para solicitar la cita es necesario tener vigente la autorización de la EPS

La Facturación en todos los casos se debe realizar una hora antes de la cita.

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- Recibir atención de Urgencias una vez lo solicite.
- Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- Recibir información clara y oportuna acerca de: su enfermedad, tratamiento, cuidados y límites administrativos asociados con su condición de salud.
- Ser atendido por un equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente seguro y seguro.
- Obtener un manejo confidencial de su Historia Clínica.
- A tener un acompañante durante el proceso de atención.
- Regir al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
- Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
- A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.

Deberes y derechos de los usuarios

Por otra parte, el conocimiento de los derechos y los deberes se podrá garantizar el libre e igualitario acceso a los servicios de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de la persona enferma en nuestra institución; así mismo se podrán coordinar, controlar y, cuando corresponda ejecutar las acciones pertinentes de mejora siempre y cuando los servicios no se presten con el debido respeto o de una manera oportuna y con la calidad.

Salud Integral, Impacto Real

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Código: ME-GPL-F-034 Versión: 04 Página: 6 de 10	



DEBERES Y DERECHOS

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- 1 Recibir atención de urgencias una vez la solicite.
- 2 Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- 3 Recibir información clara y oportuna acerca de: su enfermedad, tratamiento, cuidados, trámites administrativos asociados con su condición de salud.
- 4 Ser atendido por un equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.
- 5 Obtener un manejo confidencial de su historia clínica.
- 6 A tener un acompañante durante el proceso de atención.
- 7 Elegir al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
- 8 Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
- 9 A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.
- 10 Morir dignamente.

MIS DEBERES COMO PACIENTE

- 1 Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
- 2 Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
- 3 Cumplir con las citas programadas y/o cancelaras oportunamente en caso de no poder asistir.
- 4 Brindar información clara y veraz sobre identificación, afiliación al sistema de seguridad social y estado de salud.
- 5 Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- 6 Cumplir con las normas y políticas establecidas para el ingreso y egreso a la institución.
- 7 Cuidar los bienes

Líneas de Atención al Call Center: 323 563 9162

Proceso PQRSF

CIRCULAR 010 DEL 2023 SUPERSALUD	
RIESGO SIMPLE (72 HRS)	Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años
RIESGO PRIORIZADO (48 HRS)	deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
RIESGO VITAL (24 HRS)	Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.
PETICIÓN GENERAL (10 DÍAS)	Peticiones generales: quince (15) días hábiles. b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles. c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

		FORMATO DE PQRSF EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Fecha: 28/01/2021 Código: ME-GPL-F-034-001 Versión: 04 Página No. 1 de 2
APRECIADO USUARIO (A) Su aporte es muy importante para mejorar la Calidad de nuestros Servicios. POR FAVOR DILIGENCIE EL SIGUIENTE FORMATO:				
TIPO DE COMENTARIO	QUEJA:	RECLAMO:	FELICITACIÓN:	
NOMBRE Y APELLIDO:	DOCUMENTO IDENTIDAD:	EDAD:	DIRECCIÓN:	TELÉFONO:
FECHA Y HORA DE LA SITUACIÓN A COMENTAR:				
DÍA:	MES:	AÑO:	HORA:	
SERVICIO AL QUE SE REFIERE:				
DESCRIPCIÓN DE SU EXPERIENCIA:				
FIRMA:				
<i>"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"</i> "Documento no válido 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".				

Se brinda capacitación sobre el procedimiento interno para la recepción, radicación, trámite, seguimiento y cierre de las PQRSF, incluyendo los tiempos estipulados para emitir respuesta oportuna a los usuarios, de acuerdo con la normatividad aplicable y los criterios establecidos por la Supersalud, garantizando el

	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: 7 de 10	

debido proceso, la trazabilidad y la satisfacción del usuario.

De acuerdo con La Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 del 22 de junio de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, protección al usuario establece: "Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de salud y esta debe entenderse como un proceso integral en el que el requisito fundamental es adoptar procedimientos, mecanismos, medios instrumentos y canales para que esta cumpla con los principios de objetividad y buen trato" La oficina de información y atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, es la encargada de la clasificación, recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin. Petición: Es un escrito o solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. Queja: Es una inconformidad manifestada por un usuario a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

- ✓ Reclamo: Es una solicitud del usuario a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- ✓ Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ✓ Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Recuerde el proceso para interponer su PQRSF vía página web:

- ✓ Acceso: <https://hospitaldelaplata.gov.co/>
- ✓ Link de Ingreso: <https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>
- ✓ Registrar el PQRS. Requiere datos personales y correo electrónico.
- ✓ La Oficina de Servicio e Información y Atención al Usuario (SIAU) leerá, registrará, llevará control y tramitará las PQRS para suministrar una respuesta oportuna.

	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: 8 de 10	

Proceso de asignación de citas

Se da a conocer los requisitos para ser atendido y que debe presentar en el momento de solicitar una cita médica, la autorización vigente y orden médica, todas las citas se realizan por medio de llamada o por medio de WhatsApp, por la página web.



LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Apoyo Profesional SIAU (Agremiada)

Anexos:
Fotográficos
Lista de asistencia.

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".

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Fecha: 05/11/2024	
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPL-GD-F-002	
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 04	
LA PLATA HUILA		LA PLATA HUILA		Página: 1 de 2	
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL			
FECHA: 15-05-2026		HORA: 7:40 am			
ACTIVIDAD: Inducción y Reinducción Institucional					
N°	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Laura Daniela Campos	1004243024	Enfermera	Agremiación	[Firma]
2	José Armando...	1087780493	Call center	Agremiación	[Firma]
3	Ana Milena Córdova	1112479946	Aux. Enferme.	Agremiación	Ana M. Córdova
4	Pilar Arturdego L.	1001422403	Aux. Enferme.	Agremiación	[Firma]
5	Alfonso García I.	1080727541	Médico	Agremiación	[Firma]
6	Juan Carlos...	1081343834	Aux. Enferme.	Agremiación	Juan Carlos...
7	Wenny Yareth Cedeño	1096233157	Aux. Enferme.	Agremiación	[Firma]
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

— Salud Integral Impacto Real —

*Documento no válido 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"

