

FECHA:	07 de junio de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de junio
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 junio 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 35	

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: 386

Se aplicaron encuestas 386 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 222

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.

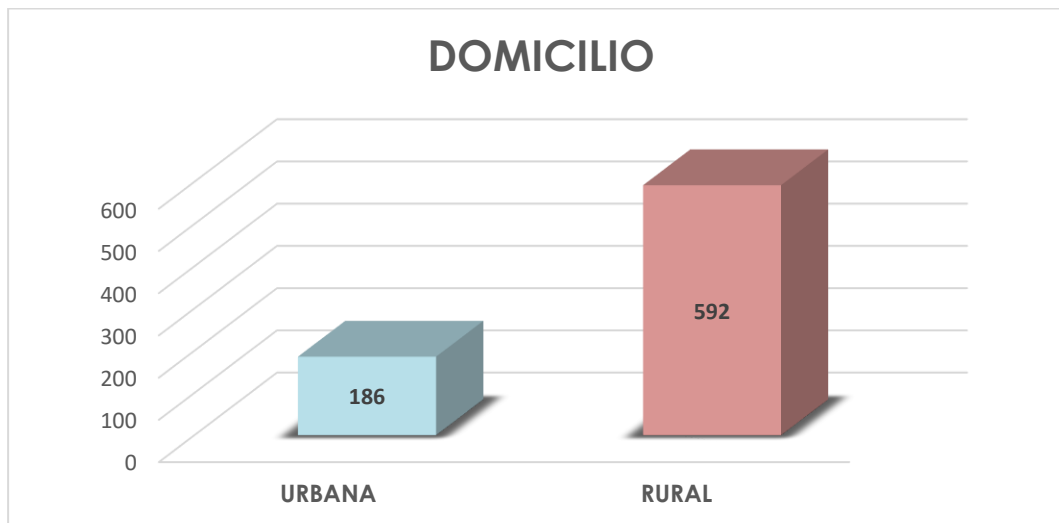
REFERENCIA: 0

Total de encuestas aplicadas: **778**

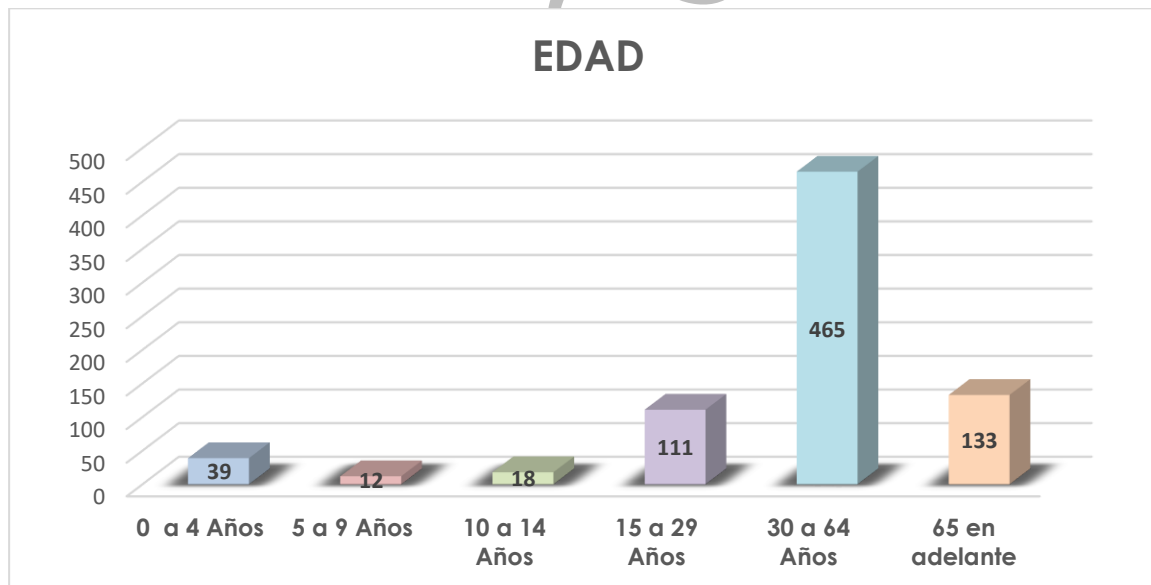
— Salud Integral, Impacto Real —

"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:

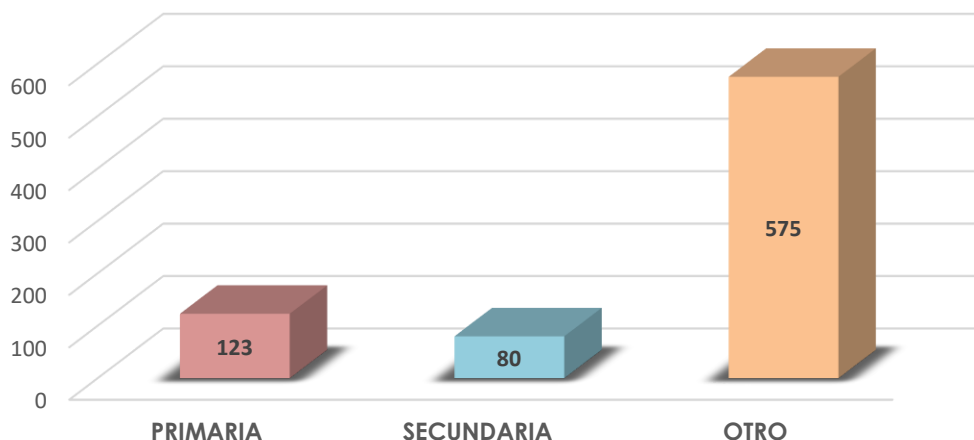


De las 778 encuestas aplicadas el 24% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 76% en la zona rural.



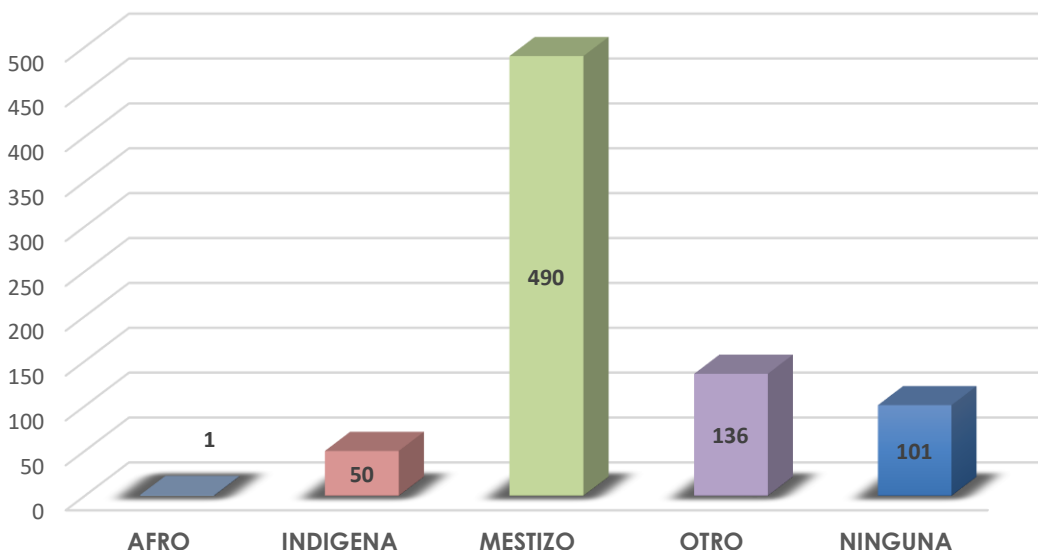
De las 778 encuestas aplicadas el 5% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 1% entre los 5 a 9 años, el 2% entre los 10 a 14 años, el 14% entre 15 a 29 años, el 61% entre los 30 a 64 años y finalmente el 17% de los 65 en adelante.

ESCOLARIDAD



De las 778 encuestas aplicadas el 16% de las personas solo cursaron la primaria, el 10% hasta la secundaria y el 74% otro (tecnólogos, profesionales).

ETNIA



De las 778 encuestas aplicadas el 1% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 6% como indígenas, el 63% como mestizos, el 17% con otra etnia y finalmente el 13% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **386**

Satisfacción en el servicio de consulta externa por el servicio es del **100%**

SERVICIO	TOTAL
Anestesiología	100%
Cardiología	100%
Cirugía	100%
Gastroenterología	0%
Ginecología	100%
Medicina Interna	100%
Nutrición	100%
Ortopedia	100%
Otorrinolaringología	100%
Pediatría	100%
Psicología	100%
Terapia Física	100%
Urología	100%
TOTAL	100%

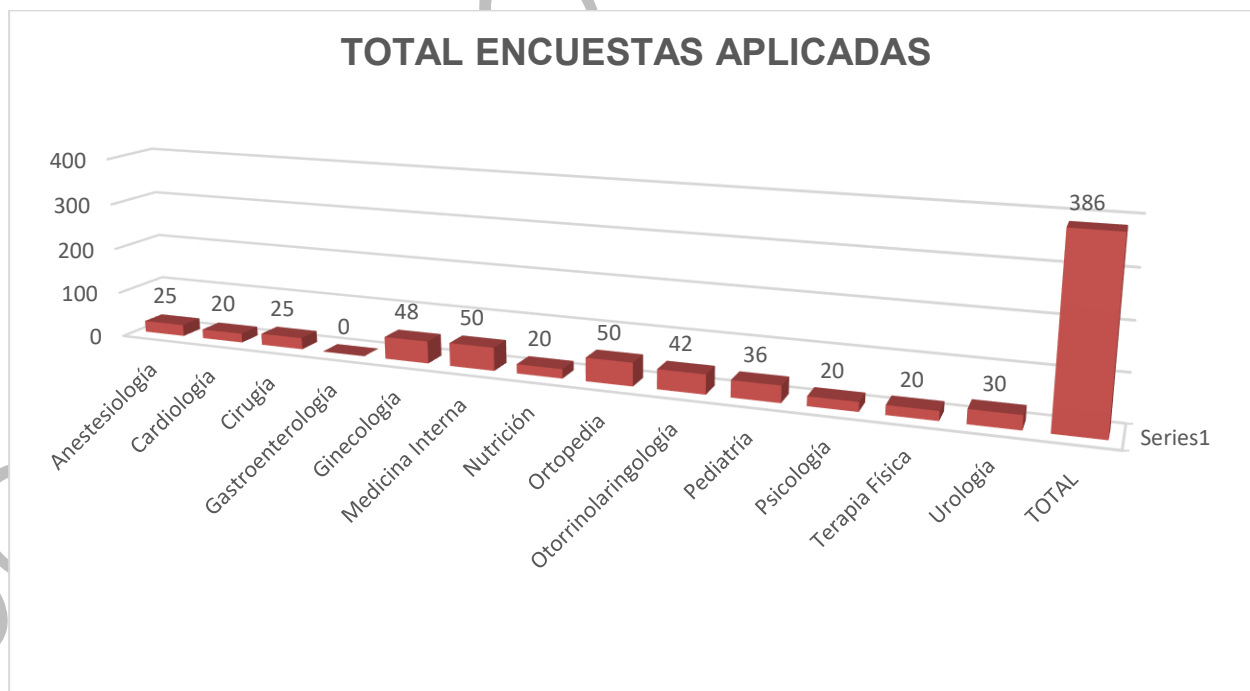
REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	25
Cardiología	20
Cirugía	25
Gastroenterología	0
Ginecología	48
Medicina Interna	50
Nutrición	20
Ortopedia	50
Otorrinolaringología	42
Pediatría	36
Psicología	20
Terapia Física	20
Urología	30
TOTAL	386

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	18	7	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	0	0	0	0	25	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	7	40	1	0	0	48
MEDICINA INTERNA	9	41	0	0	0	50
NUTRICION	16	4	0	0	0	20
ORTOPEDIA	7	42	1	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	33	9	0	0	0	42
PEDIATRIA	3	32	1	0	0	36
PSICOLOGIA	17	3	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	15	0	0	0	20
UROLOGIA	24	6	0	0	0	30
TOTAL	159	199	3	0	25	386

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	18	7	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	3	22	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	7	41	0	0	48
MEDICINA INTERNA	11	39	0	0	50
NUTRICION	17	3	0	0	20
ORTOPEDIA	9	41	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	32	10	0	0	42
PEDIATRIA	3	33	0	0	36
PSICOLOGIA	17	3	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	15	0	0	20
UROLOGIA	24	6	0	0	30
TOTAL	166	220	0	0	386

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	18	7	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	2	23	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	7	41	0	0	48
MEDICINA INTERNA	10	40	0	0	50
NUTRICION	17	3	0	0	20
ORTOPEDIA	9	41	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	33	9	0	0	42
PEDIATRIA	2	34	0	0	36
PSICOLOGIA	17	3	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	15	0	0	20
UROLOGIA	24	6	0	0	30
TOTAL	164	222	0	0	386

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	18	7	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	2	23	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	7	41	0	0	48
MEDICINA INTERNA	10	40	0	0	50
NUTRICION	17	3	0	0	20
ORTOPEDIA	9	41	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	33	9	0	0	42
PEDIATRIA	2	33	1	0	36
PSICOLOGIA	17	3	0	0	20
TERAPIA FISICA	5	15	0	0	20
UROLOGIA	24	6	0	0	30
TOTAL	164	221	1	0	386

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	0	0	0
GINECOLOGIA	48	0	48
MEDICINA INTERNA	50	0	50
NUTRICION	19	1	20
ORTOPEDIA	50	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	42	0	42
PEDIATRIA	36	0	36
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	29	1	30
TOTAL	384	2	386

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	17	8	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	25	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	8	40	0	0	48
MEDICINA INTERNA	9	41	0	0	50
NUTRICION	20	0	0	0	20
ORTOPEDIA	6	44	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	30	12	0	0	42
PEDIATRIA	36	0	0	0	36
PSICOLOGIA	17	3	0	0	20
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	20
UROLOGIA	30	0	0	0	30
TOTAL	221	165	0	0	386

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	17	8	0	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	0	20
CIRUGIA	1	24	0	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	4	44	0	0	0	48
MEDICINA INTERNA	9	41	0	0	0	50
NUTRICION	17	3	0	0	0	20
ORTOPEDIA	7	43	0	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	30	12	0	0	0	42
PEDIATRIA	0	36	0	0	0	36
PSICOLOGIA	17	3	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	3	17	0	0	0	20
UROLOGIA	25	5	0	0	0	30
TOTAL	150	236	0	0	0	386

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	17	8	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	4	21	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	19	29	0	0	48
MEDICINA INTERNA	14	36	0	0	50
NUTRICION	18	2	0	0	20
ORTOPEDIA	12	38	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	34	8	0	0	42
PEDIATRIA	7	29	0	0	36
PSICOLOGIA	18	2	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	25	5	0	0	30
TOTAL	197	189	0	0	386

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	17	8	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	11	14	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	17	31	0	0	48
MEDICINA INTERNA	13	36	1	0	50
NUTRICION	18	2	0	0	20
ORTOPEDIA	12	38	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	34	8	0	0	42
PEDIATRIA	7	29	0	0	36
PSICOLOGIA	18	2	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	25	5	0	0	30
TOTAL	201	184	1	0	386

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	17	8	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	0	25	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	17	31	0	0	48
MEDICINA INTERNA	14	36	0	0	50
NUTRICION	18	2	0	0	20
ORTOPEDIA	12	38	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	34	8	0	0	42
PEDIATRIA	7	29	0	0	36
PSICOLOGIA	18	2	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	25	5	0	0	30
TOTAL	191	195	0	0	386

	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: 12 de 35	

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	17	8	0	0	25
CARDIOLOGÍA	20	0	0	0	20
CIRUGIA	5	20	0	0	25
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	18	30	0	0	48
MEDICINA INTERNA	14	36	0	0	50
NUTRICION	18	2	0	0	20
ORTOPEDIA	12	38	0	0	50
OTORRINOLARINGOLIA	34	8	0	0	42
PEDIATRIA	7	29	0	0	36
PSICOLOGIA	18	2	0	0	20
TERAPIA FISICA	9	11	0	0	20
UROLOGIA	25	5	0	0	30
TOTAL	197	189	0	0	386

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		0
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros	48
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	50
Nutrición	Dra. Hernández	20
Ortopedia	Dr. Solano Dr. Calderón	50

Otorrinolaringología	Dra. Rodríguez	42
Pediatría	Dr. Charry Dr. Arce Dr. Polania Dr. Rubio	36
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	386	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Para el mes de junio no se presentaron felicitaciones mediante buzón de sugerencias para el servicio de consulta externa.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Recursos Humanos**

123. Solicitud de oportunidad para práctica académica – Administración de Empresas, Cordial saludo. Mi nombre es Jenifer Alvira Meneses, estudiante de tercer semestre de Administración de Empresas en la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN). Por medio del presente correo me permito enviar mi hoja de vida con el fin de ser tomada en cuenta para la realización de mi práctica académica en esa institución, requisito necesario para continuar mi proceso de formación y obtener el título de Técnica Profesional en Procesos Administrativos. Me encuentro habilitada por la universidad para desarrollar la práctica y cuento con la documentación correspondiente. Tengo gran interés en fortalecer mis conocimientos y aportar mis capacidades en actividades administrativas, atención al usuario, gestión documental y apoyo a los diferentes procesos institucionales Adjunto a este correo mi hoja de vida y las cartas emitidas por la universidad para su consideración.

- Call center**

114. El Solicitud de asignación de cita en la especialidad de Ortopedia y Traumatología.

	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: 14 de 35	

115. Yo, Kimi Liset Morales Minu con CC 1.079.412.271 afiliado/a Nueva EPS, Contributivo y me encuentro en embarazo de alto riesgo me dirijo a ustedes para presentar mi queja formal. El día 28, 29, 30 de mayo y 1 de junio solicité una cita médica por medio de WhatsApp y llamada telefónica y no he obtenido respuesta hoy 1 de junio siendo las 10 de la mañana me dicen que no tienen ya agenda si estos días he llamado y no he obtenido respuesta ni de la operadora ni de ningún trabajador del área de SIAU, Esto vulnera mi derecho de acceso a la salud y me impide recibir atención oportuna para seguir llevando mi control prenatal al día ya que tengo un embarazo de 30 semanas con alto riesgo de amenaza de aborto Solicito: 1. Que se me asigne una cita en el menor plazo posible para el 25 de junio ya que completo las semanas establecidas para mi ecografía 2. Se investigue la negativa y se tomen medidas para que no se repita ya que todos los meses pasa lo mismo y uno debe llamar a rogarles y suplicarles para que le asignen una cita Anexo: chat de WhatsApp donde no obtuve respuesta de la operadora y pantallazo de las llamadas realizadas en estos días la cual nunca tuve atención Quedo atento/a su respuesta en un plazo de 5 días hábiles.

116. Yo Arnulfo Wiston Salazar Guerrero con CC 12.986.185 afiliado a Nueva EPS contributivo y siendo adulto mayor de la tercera edad me dirijo a ustedes para presentar mi queja formal. los días 19, 25, 27 28, 29, 30 de mayo 1 y 2 de junio solicité unas citas médicas por medio de vía telefónica y WhatsApp y no he logrado ninguna respuesta hoy 2 de junio sigo llamando y no tengo respuesta me dirijo a las instalaciones del hospital y me dicen que ya no tienen agenda disponible, si he llamado y nunca obtengo respuesta ni de las trabajadoras ni de la operadora, esto vulnera mi derecho al acceso a la salud y me impide recibir atención oportuna para llevar mi tratamiento. solicito muy amablemente que me asignen una cita en el menor tiempo posible, se investigue la negativa y se tomen medidas para que no se repita con ningún usuario anexo pantallazos de las llamadas que he realizado y los chat de WhatsApp en los cuales nunca obtuve respuesta alguna y autorización de la eps .Número de autorización P008 - 312372176 .Código 881302 ecografía de abdomen total .Código 881301 ecografía de tejidos blandos de pared abdominal y pelvis .Número de autorización P008 - 312372603 .Código 890235 consulta de primera vez por especialista en cirugía general.

130. Agradecer porque se llamó al paciente para que asistiera a la cita de control posquirúrgica, sugiero que al momento de dar la cita al paciente se tenga en cuenta los días después de la operación ya que vinimos la cita y en facturación se devolvió al paciente porque ya habían pasado los 15 días y requería orden, no somos del municipio de la Plata y nos vimos en un lio para no perder la cita y toco cancelar la consulta hago la sugerencia para que no pase con otra personas estoy que de pronto son de lejos y hasta de bajos recursos y no es justo que vengan y pidieran el viaje, muchas gracias.

	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 35	

- **Ventanilla**

128. Cordial saludo, yo ANDRES FELIPE CASTRO MENDEZ CC 1079412190 me permito solicitar su amable colaboración con el envío de mi historia clínica de la atención del 01 de junio de 2026 en el Hospital San Antonio de Padua junto con los resultados de exámenes diagnósticos o lecturas de estos que confirmen el diagnostico por el cual me emitieron la incapacidad, dado que la ARL no quiere reconocer el pago de mis incapacidades al empleador como se evidencia en el documento adjunto, por tanto requiero esos documentos para enviarlos a la ARL que realicen las respectivas validaciones. agradezco su amable colaboración, quedo atento.

- **Centro Urológico**

124. Yo Arturo Vargas González, por medio de la presente me permito interponer formal queja relacionada con mi atención durante la realización de estudio de uro dinamica en esta institución. el Procedimiento fue realizado por una auxiliar y no directamente por el especialista en urología, situación que genera preocupación respecto al adecuado cumplimiento de los protocolos médicos y de seguridad del paciente para este tipo de procedimientos especializados. Posteriormente, al día siguiente de la realización de la urodinamia, presente fiebre, y signos compatibles con infección urinaria, complicaciones que requirieron manejo intrahospitalario atención médica adicional, consideró necesario que la institución revise detalladamente lo sucedido, verificando, I. el cumplimiento de los protocolos de asepsia y antisepsia durante el procedimiento, II. la idoneidad del personal que realizo el estudio, III la supervisión médica brindada durante la atención y IV. las posibles causas de la infección urinaria posterior al procedimiento, dedo que previo a la realización de este se cuenta con urocultivo negativo el cual descarta proceso infeccioso anterior. de igual manera solicitamos se realice la respectiva investigación interna y se informe de manera clara y oportuna sobre los hallazgos y las medidas para evitar que situaciones similares vuelvan a recentaren. la presente que se formula en ejercicio del derecho a recibir una atención segura digna y de calidad.

- **Consulta Externa**

122. Buen día, no me parece adecuada la forma en que me atienden en consulta externa, soy una persona de la tercera edad y me atienden mal, ya que yo uso sonda vesical, tengo problemas urinarios, las enfermeras son muy grosera, no se les puede hacer preguntar porque responde de muy mala manera, no me parece justo ya que soy una persona adulta y necesito apoyo y información sobre lo que me hacen, siempre asisto cada 15 días a cambio de sonda pero siempre he sido mal atendido, por ese motivo siempre llevo acompañante, necesito que me den una solución o mejoren el personal, son dos mujeres

	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 35	

no recuerdo muy bien el nombre de ellas, pero exige que estén más pendiente del tema, ya que no me pasa solo a mí, sino a muchas personas más. Muchas gracias por su atención espero mi respuesta.

127. Solicitud de cita para toma de urocultivo para paciente de urología.

- **Subgerencia**

119. Solicitud de cita de: - 890294 - CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR UROLOGIA. Quedo atento a sus comentarios.

132. Este Despacho confirma la recepción del oficio PQR No 2026PQR00033399, radicado por la señora KAREN JUNARY VANESSA ERAZ JIMENEZ, identificado con la Cédula de Ciudadanía N.º1061777282. De acuerdo con la información registrada en la base de datos de la ADRES, la usuaria se encuentra activa en SANITAS EPS. En atención al proceso de seguimiento y verificación de la atención brindada al usuario y la no RESPUESTA DE FONDO AL CASO, respetuosamente me permito solicitar a la SANITAS EPS y al HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA, se sirva remitir las actuaciones adelantadas frente a la solicitud y asigne cita para Ortopedia y Traumatología, solicitada el pasado 6 de mayo de 2026 por el Dr. Carlos Eduardo Calderón Cruz.

- **Psicología (Consulta Externa)**

120. Psicología- Llego a cita de psicología y facturo pasadita la 1 porque tengo cita a las 2 pm al ver que no llaman ni al primer paciente, me acerco al consultorio y se encuentra cerrado y la luz apagada pregunto a la jefe y me dice que la psicóloga aun no llega a casi a las 2:30 pm a llamar al primer paciente que es el de la 1 pm ósea que a qué horas me llama a mí, me parece tan mal que no avisen, uno esperando, vivo en el campo, además estoy operada de una pierna.

- **SIAU**

126. Orientador Dario, cordial saludo la presente es para poner una queja por un momento mal que pase ya que esta fecha me dirigí a los servicios de consulta externa para reclamar unos resultados de laboratorio y ecografía pero al pedir información este sujeto fue muy grosero y no me proporciono ninguna información incluso me dijo que por mi edad yo no sabía nada y por lo cual no me iba a decir dónde o como reclamar los resultados porque nada yo no sabía y me parece irrespetuosa que me haya regañado y faltado al respeto por mi edad, espero esto no se quede como si nada o como simple equivocación y responda ante mi queja. se evidencio que la familiar.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

— 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: 17 de 35	

• Ortopedia

- Excelente atención, me explico todo el proceso de la recuperación cc 1081396992 cl 3138439373. (Dr. solaque).
- Excelente médico, muy buena la atención me explico todo lo que tenía y lo que debía hacer. cc .26519272 cl 320477115. (Dr. solano).
- Muy buen médico, me atendió super bien, muy atento. cc 26529020 cl 3102385119. (Dr. solaque).
- Excelente atención por parte del especialista. cc 25467903 cl 3144128989. (Dr. solaque).
- Excelente atención por parte del especialista muy servicial y humano cc 36380023 cl 3106628357. (Dr. solaque).
- Muy agradecida con el hospital excelente atención, son amables, colaboran. cc1144052319 cl 3103591291. (Dr. solaque).

• Ginecología

- Excelente la atención CC 1080264459 CL3128478187 (Dr. Plata).

• Medicina Interna

- Excelente atención, muy agradecido cc 10753260 cl 3167787992. (Dr. Dearmas).

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• Call Center

- Mucha demora en la asignación de la cita, uno llama y que ya no hay agenda disponible. CC 25467903 CL 3144128989.
- Mucha demora en contestar en líneas de call center CC 1080262667 CL 3228033508.
- Mucha demora en contestar para la asignación y para la fecha q requería ya no había disponibilidad. Rc 1145834102 cl 3153983142.
- Para gestionar la cita es bastante complejo, nunca contestan cuando contestan ya no hay disponibilidad cc 1081396992 cl 3138439373

• Medicina Interna

- La actitud de la especialista no fue la adecuada CC 26527553 CEL 573144907088 (Dr. Dearmas).
- **Facturación Consulta Externa**
- Mucha demora para facturar llegue tarde y el facturador me puso esperar en la caja preferencial y el Dr. no tenía ni pacientes. RC1080269207 CL 5731183033347.

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR
SERVICIOS HOSPITALARIOS

Número de encuestas aplicadas: **222**
Satisfacción en el servicio es del **100%**

Urgencias	100%
Hospitalización	100%
Cirugía	100%
Obstetricia	100%
Uci	100%
Referencia	0%
TOTAL	100%

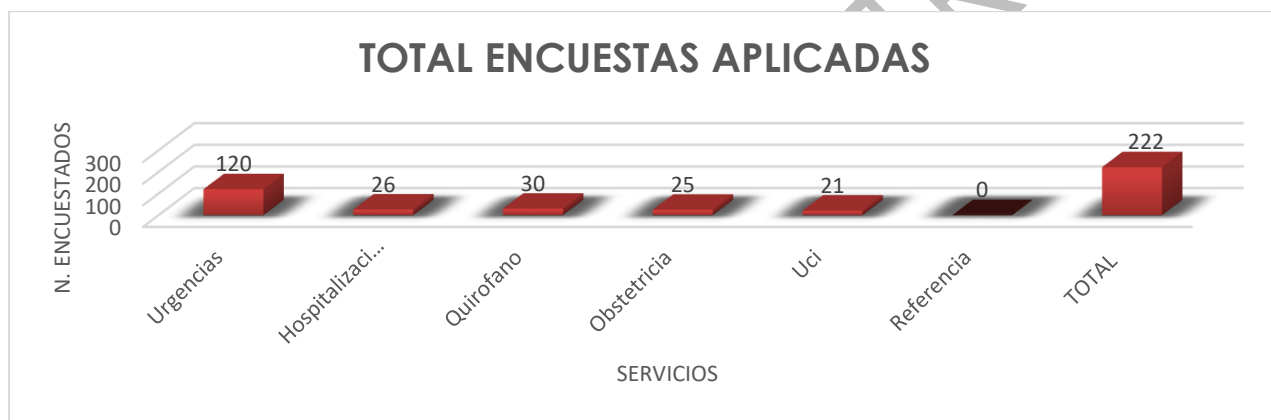
REPRESENTACIÓN GRAFICA



	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: 19 de 35	

TOTAL DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	120
Hospitalización	26
Quirófano	30
Obstetricia	25
Uci	21
Referencia	0
TOTAL	222



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	58	2	0	0	60	120
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	0	25	26
QUIROFANO	0	0	0	0	30	30
OBSTETRICIA	0	0	0	0	25	25
UCI	0	0	0	0	21	21
TOTAL	59	2	0	0	161	222

— 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".

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	62	58	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	12	0	0	26
QUIROFANO	9	21	0	0	30
OBSTETRICIA	8	17	0	0	25
UCI	8	13	0	0	21
TOTAL	101	121	0	0	222

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	62	58	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	12	0	0	26
QUIROFANO	11	19	0	0	30
OBSTETRICIA	6	19	0	0	25
UCI	11	10	0	0	21
TOTAL	104	118	0	0	222

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	59	61	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	15	11	0	0	26
QUIROFANO	11	19	0	0	30
OBSTETRICIA	6	19	0	0	25
UCI	10	11	0	0	21
TOTAL	101	121	0	0	222

	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: 21 de 35	

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	25	0	25
UCI	21	0	21
TOTAL	220	2	222

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	89	31	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	26	0	0	0	26
QUIROFANO	30	0	0	0	30
OBSTETRICIA	24	1	0	0	25
UCI	21	0	0	0	21
TOTAL	190	32	0	0	222

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	60	60	0	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	9	17	0	0	0	26
QUIROFANO	7	23	0	0	0	30
OBSTETRICIA	7	18	0	0	0	25
UCI	6	15	0	0	0	21
TOTAL	89	133	0	0	0	222

— 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: 22 de 35	

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	61	59	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	11	15	0	0	26
QUIROFANO	13	17	0	0	30
OBSTETRICIA	12	13	0	0	25
UCI	10	11	0	0	21
TOTAL	107	115	0	0	222

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	61	59	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	12	0	0	26
QUIROFANO	25	5	0	0	30
OBSTETRICIA	18	7	0	0	25
UCI	15	6	0	0	21
TOTAL	133	89	0	0	222

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	57	63	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	1	25	0	0	26
QUIROFANO	0	30	0	0	30
OBSTETRICIA	0	25	0	0	25
UCI	0	21	0	0	21
TOTAL	58	164	0	0	222

	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 35	

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	60	60	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	15	11	0	0	26
QUIROFANO	17	13	0	0	30
OBSTETRICIA	13	12	0	0	25
UCI	15	6	0	0	21
TOTAL	120	102	0	0	222

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Hospitalización, Cirugía y Ortopedia.

49. Agradezco mucho la atención recibida durante el tiempo que duro la hospitalización de mi hijo. La calidez humana el buen trato. Son cualidades que no se deben perder y ayudan demasiado cuando pasamos como familia por este tipo de situaciones. De corazón muchas gracias.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Urgencias

125. El día sábado del 06 de presente año del presente año del mes de junio ingreso a la 1 de la mañana a urgencias, me toman los signos a la 1:52 AM y siendo valorada por el médico a las 05:09 am de la mañana después de esperar 3 horas para que me atendieran y siendo la única paciente que estaba aún el pasillo en espera debido a que todo el personal médico estaba durmiendo después de quejarme en recepción y preguntar si me podía ir ya que no atienden la muchacha hablo con el médico y luego si me brindaron atención tener que firmar una salida voluntaria por no tener una buena y clara atención por parte del personal además bien mal hablados.

129. No me gusto la forma en la que la señorita se porto conmigo fue muy agresiva no tiene forma y genio para tratar a los pacientes yo como paciente lo que no estuve en ese momento para la droga y por eso fue que se enojó y se portó muy mal gritándome y diciéndome que me iba a quitar la cama y que me daba una silla esa no es la forma enfermera ALEXANDRA LOPEZ.

	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: 24 de 35	

131. LUZ DIVIA VARGAS SÁNCHEZ, mayor de edad, actuando en calidad de familiar de la paciente señora MARINA SÁNCHEZ, me permito presentar queja formal por los hechos ocurridos durante la atención recibida en el servicio de urgencias de esta institución, el día 5 de junio del año 2026, Mi madre, persona de 81 años de edad, declarada por el médico tratante hipertensa desde hace más de 2 años, considerada paciente de especial protección constitucional por su condición de adulta mayor y por su patología, acudió al servicio de urgencias manifestando dolor en la espalda, sensación de ahogo, dificultad respiratoria, decaimiento y malestar general. Desde el momento de su ingreso se informó detalladamente al personal asistencial sobre los síntomas que presentaba. Sin embargo, después de la valoración del médico, indico que se fuera para la sala de espera, y ordeno que le practicaran unos exámenes entre ellos un electrocardiograma, y después de la toma de los exámenes, permaneció durante todo el día sentada en una silla, en la espera de la nueva valoración médica y que nos diera los resultados de los exámenes. A pesar de que los resultados de dichos exámenes ya se encontraban disponibles desde horas de la tarde, la paciente no fue reevaluada oportunamente por el médico tratante. Durante varias oportunidades los familiares solicitamos información sobre el resultado de los exámenes y la nueva valoración médica, manifestando además nuestra preocupación por el hecho de que permaneciera durante tantas horas sin recibir una explicación médica clara, sin alimentación adecuada y continuando con los síntomas que motivaron la consulta. Y la respuesta recibida por parte del médico fue indiferente y despectiva, limitándose a señalar que "debía esperar, que existían pacientes de mayor de edad que ella" Al finalizar la jornada, aproximadamente a las 7:00 p.m., el médico informó de manera apresurada que la paciente tenía orden de salida, indicando únicamente que presentaba una infección urinaria, sin brindar explicación detallada de los demás resultados ordenados, sin informar adecuadamente las razones que justificaban el egreso y sin permitir una comunicación efectiva con la familia. Teniendo en cuenta la respuesta del médico, nos dirigimos al profesional médico que recibió turno, a la que solicitamos aclaraciones y manifestar que la paciente continuaba sintiéndose mal, recibiendo como respuesta inicialmente que no conocía a la paciente, ni podía brindar información sobre ella. Y solo después de insistir y solicitar una revisión de la historia clínica la atendió, expidió una fórmula médica, en la que atribuyó la sensación de ahogo a un supuesto problema pulmonar, ordenándose incluso un inhalador. Confiando en el criterio de los profesionales tratantes, la paciente fue llevada a su domicilio. Sin embargo, durante la noche continuó presentando dificultad respiratoria, malestar general y deterioro de su estado de salud. Teniendo en cuenta que seguía con las complicaciones de salud el día siguiente fue valorada por un médico particular, quien luego del examen físico y de revisar el electrocardiograma realizado en el hospital manifestó la necesidad de una valoración inmediata por compromiso cardíaco. Ante esta situación acudimos nuevamente al mismo hospital, donde otros profesionales ordenaron

	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 35	

hospitalización inmediata, realizando múltiples estudios diagnósticos y manejo especializado. Durante dicha atención la paciente sufrió un infarto, por lo que requirió estabilización, ingreso a la Unidad de Cuidados Intensivos y posterior remisión urgente a una institución de mayor complejidad en la ciudad de Neiva, donde duro aproximadamente 8 días. Los hechos descritos generan profunda preocupación, pues razonablemente permiten cuestionar si la atención brindada durante la primera consulta fue oportuna, diligente y acorde con el cuadro clínico que presentaba una paciente adulta mayor con factores de riesgo cardiovascular y síntomas compatibles con una posible afección cardíaca. Por las anteriores manifestaciones, es que se hace necesario poner la presente queja, con lo que se solicita lo siguiente: SOLICITUD PRIMERO: Que se adelante una investigación interna sobre la atención brindada a la paciente durante su primera consulta por urgencias. SEGUNDO: Que se identifique plenamente al personal médico y asistencial que intervino o atendió dicha urgencia o atención. TERCERO: Que se verifique si los resultados de los exámenes practicados fueron efectivamente revisados e interpretados antes de ordenar el egreso. CUARTO: Que se determine si se cumplieron los protocolos institucionales para la atención de pacientes adultos mayores con síntomas respiratorios y cardiovasculares. QUINTO: Que se establezca si existieron fallas, omisiones, retrasos injustificados o actuaciones contrarias a los deberes profesionales. SEXTO: Que se remita copia de las conclusiones de la investigación y de las medidas adoptadas. Esta queja se presenta con el propósito de que se esclarezcan los hechos y se adopten los correctivos necesarios para evitar que situaciones similares vuelvan a poner en riesgo la salud y la vida de los pacientes que requieran una atención oportuna.

133. Hoy 22 de junio de 2026 vine a urgencias me dieron la ficha 60 la chica de turno de enfermería que estaba en horas de la tarde se saltó el turno del 59 al 62 yo teniendo el número 61 pensé que le estaban dando prioridad a niños porq pasaron 5 personas más sin embargo me acerqué a preguntar que no me llamaron yo estando pendiente y me contestaron que me llamó cuando no fue así que tengo que pedir un número turno con nueva ficha tendiendo 7 pacientes que llegaron después de mi Al percatarme de que mi turno no había sido llamado, me acerqué a solicitar información. La funcionaria me manifestó que mi número había sido llamado previamente, situación que niego, puesto que en todo momento permanecí pendiente del llamado. Sin brindarme una solución alternativa, se me indicó que debía solicitar una nueva ficha y esperar nuevamente la atención, pese a haber cumplido oportunamente con el procedimiento establecido y encontrarse aún pacientes que habían llegado después de mí pendientes de atención. Considero que esta situación afectó mi derecho a recibir una atención oportuna y generó una espera adicional injustificada, especialmente teniendo en cuenta mi estado de salud al momento de acudir al servicio de urgencias. Respetuosamente solicito que se revise lo

	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 35	

ocurrido, se verifique el procedimiento seguido por el personal encargado y se adopten las medidas necesarias para evitar que situaciones similares vuelvan a presentarse con otros usuarios.

134. Mucho calor en la habitación de observación solo quienes hemos estado ahí, en esas habitaciones vivimos el calor tan terrible y malos olores, que por favor coloquen ventanas es inhumano las personas estemos por el mismo calor me di cuenta de que aquí hay preferencia solo para los médicos y enfermeras y para sus familiares porque los pasan directamente a piso y por eso no han vivido lo que nosotros vivimos acá ese baño tiene un desnivel se corre toda el agua afuera.

135. las personas que estuvieron de turno el día 23 de junio que recibieron turno en la noche del 24, le sacaron sangre a mi mama del brazo izquierdo, la cual maltrataron tanto así que le hicieron hematoma en el brazo y de una vez el internista le dijo al jefe de turno que lo pusiera en conocimiento. horrible tenía ese brazo y la cama no tiene baranda de protección es inhumano lo9 que hicieron esas enfermeras con mi mamá.

- **Ginecología (Urgencias)**

117. el día de hoy vine nuevamente por ginecología luego de a ver perdido mi cita anterior la ginecóloga me refiere a urgencias por plaquetas bajas llego a las 09:00 am y son las 7:00 pm y no fue posible que otro ginecólogo me atendiera debido a que solo hay uno atendiendo todas la pacientes que ingresan debido a que vivo en una vereda y que en el día de hoy estoy con mi niña de 6 años pedí el retiro voluntario después de estar todo el día aquí y no ser posible que me vea el especialista no me parece justo esperar todo el día sentados únicamente para no tener respuesta es triste ver como el servicio de este hospital se va deteriorando cada día más por falta de especialistas, o simplemente porque la prioridad no somos nosotras agradezco que por lo menos una de las quejas que he dejado tengan respuesta porque de saber que debía quedarme todo el día a la espera de nada no hubiera por lo menos traído mi niña a aguantar todo el día a necesidades sin ningún propósito. gracias por su atención, siendo las 8: 40 me retiro del hospital sin ni siquiera los exámenes debido a que no quisieron entregármelos gracias por pésimo servicio.

- **Hospitalización**

121. El carro de signos vitales ya está muy deteriorado y el de los alimentos también.

- **Quirófano**

118. Leyendo los letreros donde refieren que tiene derecho para estar informado de lo que está pasando con el paciente, no se hace solo informan de algunos y de otros no se sabe

	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: 27 de 35	

nada y uno como familiar preocupado por la salud del familiar más empatía de parte de los jefes o enfermeras que deben estar informando. también el personal no todos tiene la humanización ni saludan como si les estuviera debiendo, tener en cuenta que por los enfermos tiene un trabajo.

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para el mes de junio no se presentaron felicitaciones ni observaciones mediante encuesta de satisfacción para el servicio.

INFORME DE SATISFACCION SERVICIO DE REFERENCIA

Número de encuestas aplicadas: **0**

Satisfacción en el servicio **0%**

Se remite email el día 24 de junio de 2026, por medio del cual se realiza solicitud de listado de usuarios remitidos durante el mes de junio, del cual no se recibió respuesta, por lo que el día 01 de julio de 2026, se remite nuevamente informando que no se realizó encuesta de satisfacción para el servicio en mención ya que no remitieron la información pertinente.

S

Siau

Responder

Responder a todos

Reenviar

Para: Coordinación Referencia

Mié 24/06/2026 7:40

Reenvió este mensaje el Mié 1/07/2026 7:48.

Buenos días

Respetuosamente solicito listado de usuarios remitidos durante el mes de Junio.

Cordialmente,

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA - HUILA
CEL 318 827 0007
EMAIL: siau@esesanantoniodepadua.gov.co

S

Siau

Responder

Responder a todos

Reenviar

Para: Coordinación Referencia

Mié 1/07/2026 7:48

Buenos días,

De acuerdo con el correo que antecede, de manera respetuosa le indico que teniendo en cuenta que no se recibió la información solicitada, no se pudo realizar la encuesta de satisfacción de su servicio para el mes de Junio de 2026.

Cordialmente,

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA - HUILA
CEL 318 827 0007
EMAIL: siau@esesanantoniodepadua.gov.co

	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 35	

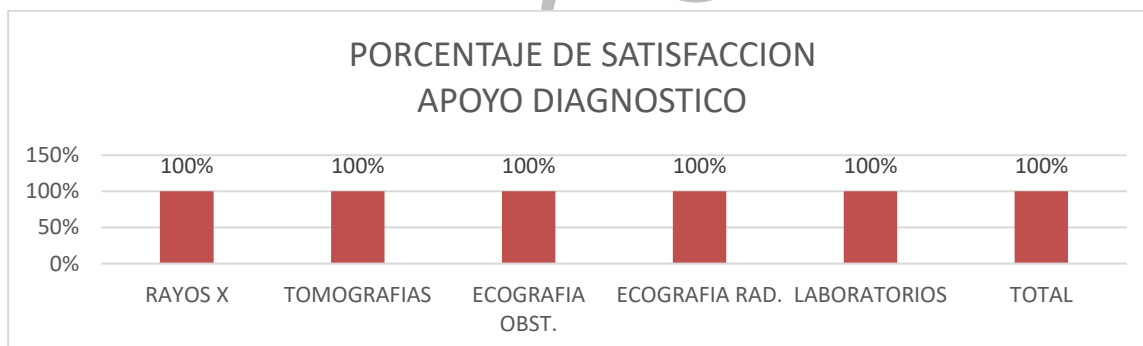
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

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



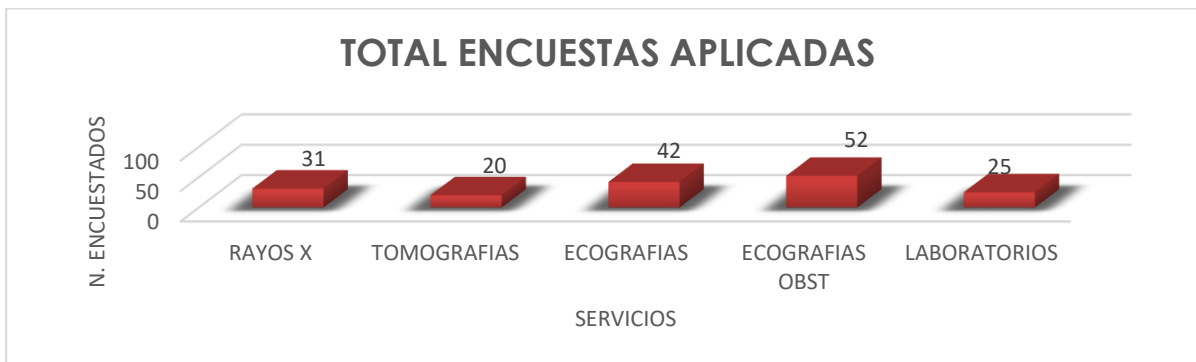
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	31
TOMOGRAFIAS	20
ECOGRAFIAS	52
ECOGRAFIAS OBST	42
LABORATORIOS	25
TOTAL	170

— 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".

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	20	11	0	0	0	31
TOMOGRAFÍAS	20	0	0	0	0	20
ECOGRAFÍAS OBS	30	12	0	0	0	42
ECOGRAFÍAS	47	5	0	0	0	52
LABORATORIOS	0	0	0	0	25	25
TOTAL	117	28	0	0	25	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	20	11	0	0	31
TOMOGRAFÍAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFÍAS OBS	31	11	0	0	42
ECOGRAFÍAS	46	6	0	0	52
LABORATORIOS	5	20	0	0	25
TOTAL	122	48	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	20	11	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	31	11	0	0	42
ECOGRAFIAS	46	6	0	0	52
LABORATORIOS	5	20	0	0	25
TOTAL	122	48	0	0	170

4. El trato brindado por el personal fue:

4. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	20	11	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	31	11	0	0	42
ECOGRAFIAS	46	6	0	0	52
LABORATORIOS	6	19	0	0	25
TOTAL	123	47	0	0	170

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	42	0	42
ECOGRAFIAS	52	0	52
LABORATORIOS	25	0	25
TOTAL	170	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: 31 de 35	

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	18	13	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	28	14	0	0	42
ECOGRAFIAS	41	11	0	0	52
LABORATORIOS	7	18	0	0	25
TOTAL	114	56	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	18	13	0	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	29	13	0	0	0	42
ECOGRAFIAS	43	9	0	0	0	52
LABORATORIOS	4	21	0	0	0	25
TOTAL	114	56	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	23	8	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	12	0	0	42
ECOGRAFIAS	45	7	0	0	52
LABORATORIOS	7	18	0	0	25
TOTAL	125	45	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: 32 de 35	

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	23	8	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	12	0	0	42
ECOGRAFIAS	45	7	0	0	52
LABORATORIOS	1	24	0	0	25
TOTAL	119	51	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	23	8	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	12	0	0	42
ECOGRAFIAS	45	7	0	0	52
LABORATORIOS	1	24	0	0	25
TOTAL	119	51	0	0	170

11. La información brindada por parte del especialista:

11. APOYO DIAGNOSTICO					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	23	8	0	0	31
TOMOGRAFIAS	20	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	30	12	0	0	42
ECOGRAFIAS	45	7	0	0	52
LABORATORIOS	4	21	0	0	25
TOTAL	122	48	0	0	170

	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: 33 de 35	

FELICITACIONES Y OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

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

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

ACOMPAÑAMIENTOS A USUARIOS

Durante el mes de junio se realizaron acompañamiento **798** 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 **(169)**
- 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 **22 PQRS** en diferentes servicios en el mes de junio.
- 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

— 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: 34 de 35	

Análisis:

Durante el mes de junio se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios a 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 90% de colaboradores, en total son 451 colaboradores, pero el 90% que debemos cumplir es de 406 colaboradores a lo largo del año.

El número de colaboradores socializados en el mes de junio **82** representa un avance del **18.8%**, por lo tanto; la sumatoria del porcentaje es del **52.99%**, 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.

SOCIALIZACIÓN DEBERES Y DERECHOS A LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS.

Durante el mes de junio 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 **143 usuarios pertenecientes a comunidades indígenas (AIC)**, alcanzando así una cobertura total de **1.398 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 **junio 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 **1.298** usuarios, incluyendo **145** usuarios de comunidades indígenas para un total de usuarios evaluados.

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