

FECHA:	05 de agosto de 2026
ACTIVIDAD:	Informe de satisfacción mes de julio
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 julio 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 39	

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: 355

Se aplicaron encuestas 355 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: 163

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

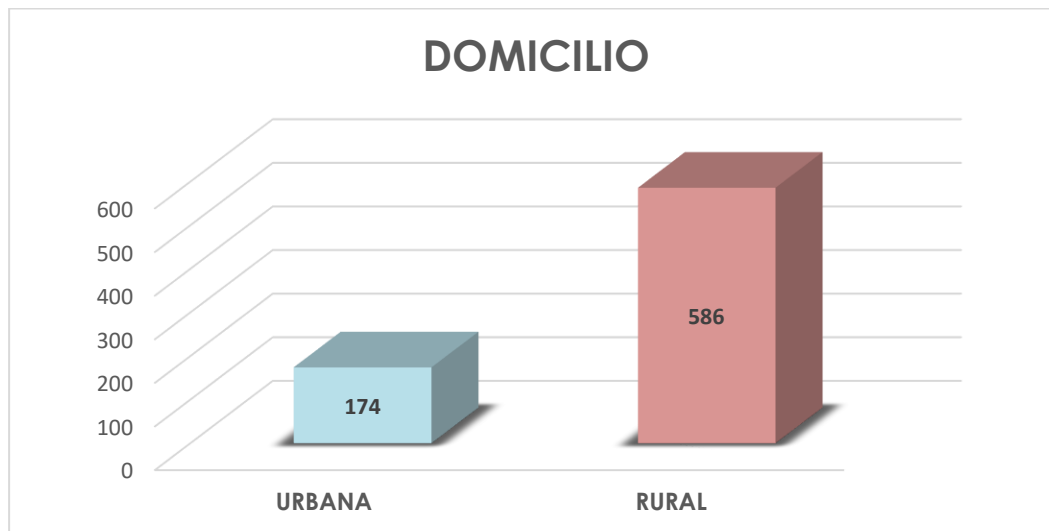
REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **760**

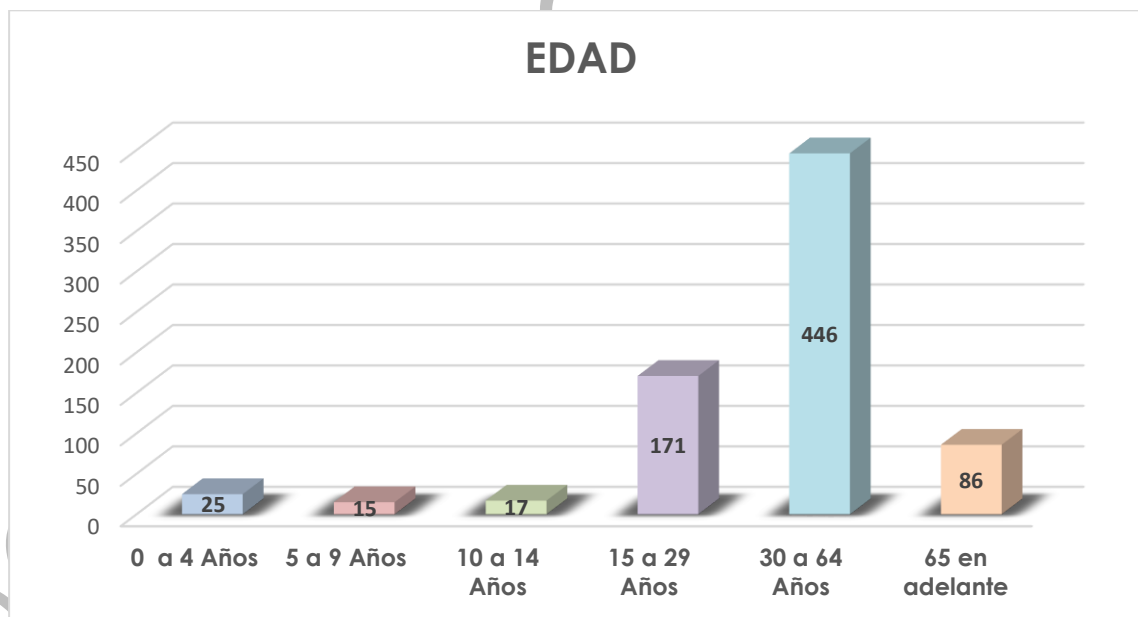
— Salud Integral, Impacto Real —

"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:

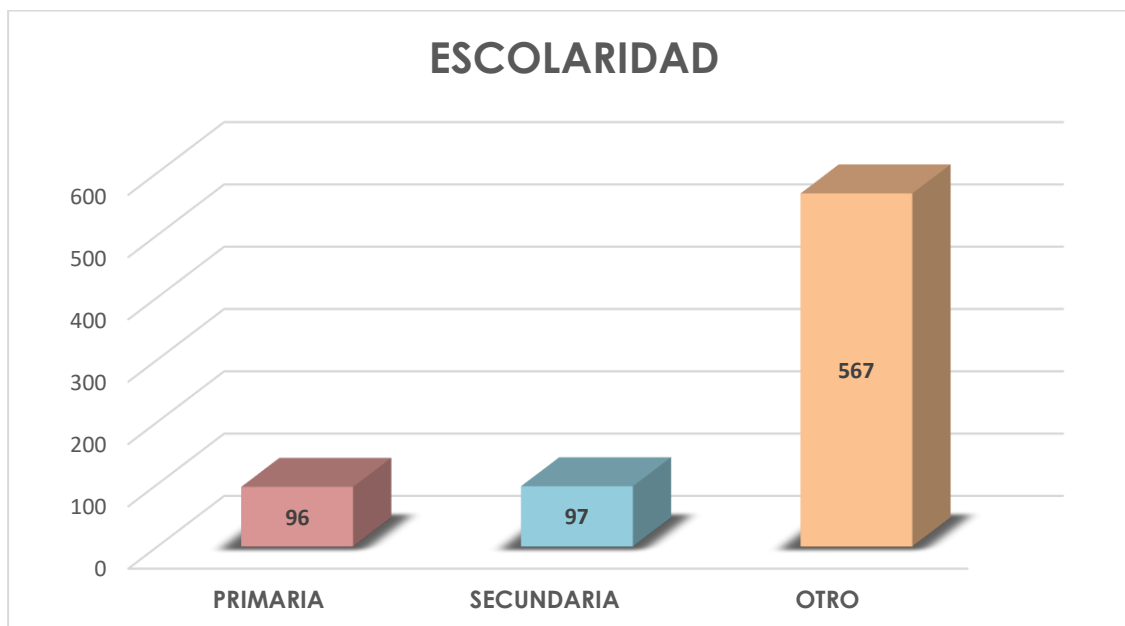


De las 760 encuestas aplicadas el 23% de las personas viven en la zona urbana del municipio y el 77% en la zona rural.



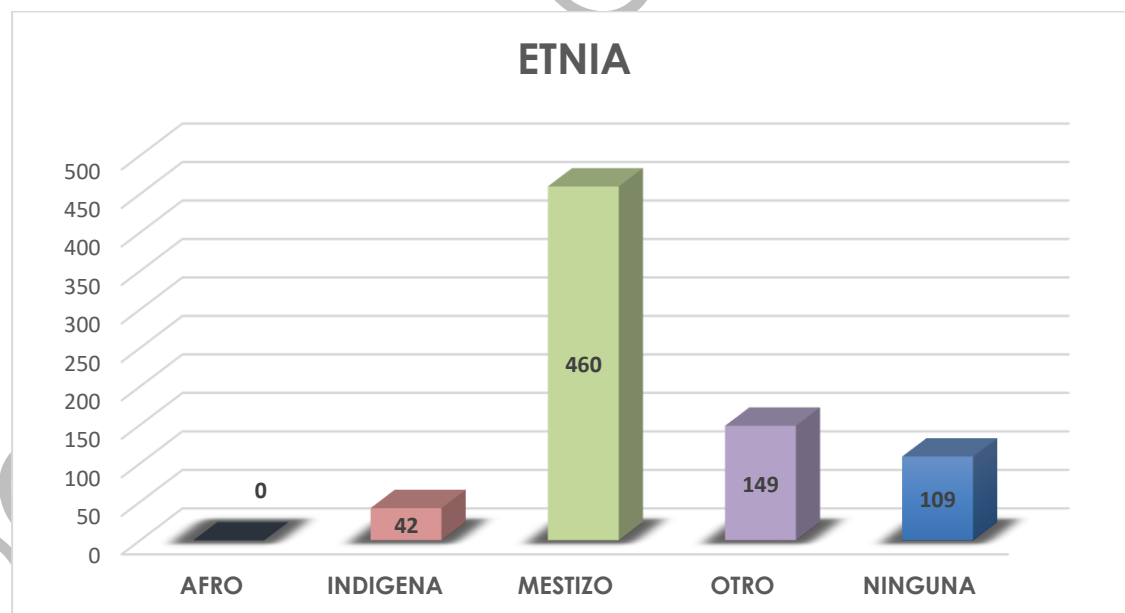
De las 760 encuestas aplicadas el 3% de las personas se encuentran en entre los 0 a 4 años, el 2% entre los 5 a 9 años, el 2% entre los 10 a 14 años, el 23% entre 15 a 29 años, el 59% entre los 30 a 64 años y finalmente el 11% de los 65 en adelante.

ESCOLARIDAD



De las 760 encuestas aplicadas el 12% de las personas solo cursaron la primaria, el 13% hasta la secundaria y el 75% otro (tecnólogos, profesionales).

ETNIA



De las 760 encuestas aplicadas el 0% de las personas se identifican como afrocolombianos, el 5% como indígenas, el 61% como mestizos, el 20% con otra etnia y finalmente el 14% con ninguna.

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Número de encuestas aplicadas: **355**

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%

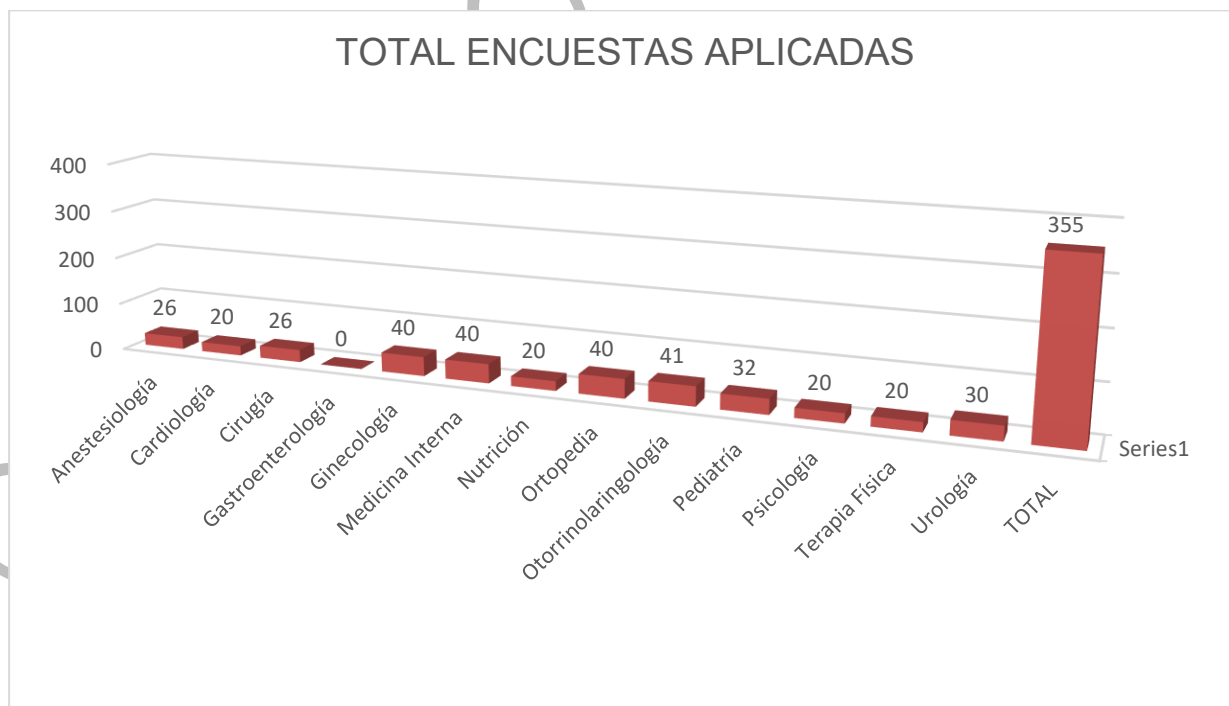
REPRESENTACION EN GRAFICA:



TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Anestesiología	26
Cardiología	20
Cirugía	26
Gastroenterología	0
Ginecología	40
Medicina Interna	40
Nutrición	20
Ortopedia	40
Otorrinolaringología	41
Pediatría	32
Psicología	20
Terapia Física	20
Urología	30
TOTAL	355

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	24	2	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	18	2	0	0	0	20
CIRUGIA	0	0	0	0	26	26
FONOAUDIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	7	31	1	0	1	40
MEDICINA INTERNA	8	32	0	0	0	40
NUTRICION	15	5	0	0	0	20
ORTOPEDIA	11	26	2	1	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	23	18	0	0	0	41
PEDIATRIA	8	24	0	0	0	32
PSICOLOGIA	4	16	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	0	20
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
UROLOGIA	11	18	1	0	0	30
TOTAL	131	192	4	1	27	355

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	24	2	0	0	26
CARDIOLOGÍA	16	4	0	0	20
CIRUGIA	5	21	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	7	33	0	0	40
MEDICINA INTERNA	4	36	0	0	40
NUTRICION	16	4	0	0	20
ORTOPEDIA	10	30	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	23	18	0	0	41
PEDIATRIA	11	21	0	0	32
PSICOLOGIA	4	16	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	13	17	0	0	30
TOTAL	135	220	0	0	355

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	24	2	0	0	26
CARDIOLOGÍA	16	4	0	0	20
CIRUGIA	2	24	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	6	34	0	0	40
MEDICINA INTERNA	4	36	0	0	40
NUTRICION	15	5	0	0	20
ORTOPEDIA	10	30	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	24	17	0	0	41
PEDIATRIA	10	22	0	0	32
PSICOLOGIA	4	16	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	13	17	0	0	30
TOTAL	130	225	0	0	355

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	24	2	0	0	26
CARDIOLOGÍA	16	4	0	0	20
CIRUGIA	3	23	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	6	34	0	0	40
MEDICINA INTERNA	4	36	0	0	40
NUTRICION	15	5	0	0	20
ORTOPEDIA	10	30	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	24	17	0	0	41
PEDIATRIA	11	21	0	0	32
PSICOLOGIA	4	16	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	13	17	0	0	30
TOTAL	132	223	0	0	355

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	26	0	26
CARDIOLOGÍA	20	0	20
CIRUGIA	25	1	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0
GINECOLOGIA	40	0	40
MEDICINA INTERNA	40	0	40
NUTRICION	20	0	20
ORTOPEDIA	40	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	41	0	41
PEDIATRIA	32	0	32
PSICOLOGIA	20	0	20
TERAPIA FISICA	20	0	20
UROLOGIA	28	2	30
TOTAL	352	3	355

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	3	0	0	26
CARDIOLOGÍA	17	3	0	0	20
CIRUGIA	26	0	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	5	35	0	0	40
MEDICINA INTERNA	5	35	0	0	40
NUTRICION	17	3	0	0	20
ORTOPEDIA	10	30	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	23	18	0	0	41
PEDIATRIA	8	24	0	0	32
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	1	19	0	0	20
UROLOGIA	24	6	0	0	30
TOTAL	162	193	0	0	355

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	24	2	0	0	0	26
CARDIOLOGÍA	17	3	0	0	0	20
CIRUGIA	1	25	0	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	5	35	0	0	0	40
MEDICINA INTERNA	3	36	1	0	0	40
NUTRICION	17	3	0	0	0	20
ORTOPEDIA	9	30	1	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	22	19	0	0	0	41
PEDIATRIA	7	25	0	0	0	32
PSICOLOGIA	3	17	0	0	0	20
TERAPIA FISICA	1	19	0	0	0	20
UROLOGIA	16	14	0	0	0	30
TOTAL	125	228	2	0	0	355

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	1	0	0	26
CARDIOLOGÍA	17	3	0	0	20
CIRUGIA	6	20	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	15	25	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	31	0	0	40
NUTRICION	16	4	0	0	20
ORTOPEDIA	18	22	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	22	19	0	0	41
PEDIATRIA	17	14	1	0	32
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	16	14	0	0	30
TOTAL	166	188	1	0	355

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	1	0	0	26
CARDIOLOGÍA	17	3	0	0	20
CIRUGIA	14	12	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	15	25	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	31	0	0	40
NUTRICION	16	4	0	0	20
ORTOPEDIA	18	22	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	22	19	0	0	41
PEDIATRIA	18	14	0	0	32
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	16	14	0	0	30
TOTAL	175	180	0	0	355

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	25	1	0	0	26
CARDIOLOGÍA	17	3	0	0	20
CIRUGIA	0	26	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	15	25	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	31	0	0	40
NUTRICION	16	4	0	0	20
ORTOPEDIA	18	22	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	22	19	0	0	41
PEDIATRIA	18	14	0	0	32
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	16	14	0	0	30
TOTAL	161	194	0	0	355

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	25	1	0	0	26
CARDIOLOGÍA	17	3	0	0	20
CIRUGIA	13	13	0	0	26
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	0	0
GINECOLOGIA	15	25	0	0	40
MEDICINA INTERNA	9	31	0	0	40
NUTRICION	16	4	0	0	20
ORTOPEDIA	18	22	0	0	40
OTORRINOLARINGOLIA	22	19	0	0	41
PEDIATRIA	18	14	0	0	32
PSICOLOGIA	3	17	0	0	20
TERAPIA FISICA	2	18	0	0	20
UROLOGIA	16	14	0	0	30
TOTAL	174	181	0	0	355

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA LOS ESPECIALISTAS

SERVICIO	ESPECIALISTA	TOTAL
Anestesiología	Dr. Alarcón Dra. Vargas Dr. Martínez	26
Cardiología	Dr. Salgado	20
Cirugía General	Dr. Ortega Dr. Castro	26
Gastroenterología		0
Ginecología	Dra. Plata Dra. Medina Dra. Mestizo Dr. Viveros	40
Medicina Interna	Dr. Jiménez Dr. De Armas	40
Nutrición	Dra. Hernández	20
Ortopedia	Dr. Solano Dr. Calderón	40
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 39	

Pediatría	Dr. Charry Dr. Arce Dr. Polania Dr. Rubio	32
Psicología	Dra. Cerquera	20
Terapia Física	Dra. Chaux Dra. Polanco	20
Urología	Dr. Rivera Pirela	30
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	355	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Consulta Externa.**

57. Generalmente toda la Institución acudimos como esposos desde el municipio de Oporapa para recibir atención en salud Dios gracias y a la santísima virgen María unas atenciones y servicios conforme a la voluntad de Dios.

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- **Ortopedia**

169. Me dirige para manifestar mi molestia e indignación con el trato recibido por el doctor Carlos Eduardo Calderón Cruz, quien se puso algo descortés e impaciente poco amable al momento de solicitarle información por el servicio que necesitamos con suma urgencia.

- **Call center**

144. Yo, en calidad de acudiente del menor que se relaciona a continuación, solicito de manera respetuosa la asignación urgente de una cita médica en el servicio de Pediatría. La presente solicitud obedece a que, pese a contar con la autorización vigente, no ha sido posible gestionar la cita debido a que los canales de atención habilitados para el agendamiento no responden de manera oportuna, lo que ha retrasado el acceso al servicio de salud requerido.

159. Me llamaron a confirmar la cita. me dirijo y me dicen que está suspendido de los servicios y me hicieron perder lo del transporte.

	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 39	

163. Me parece una falta de respeto con las personas que somos del campo y de lejos que no podamos tener acceso a una cita de segundo nivel, esto no se ve ni en los hospitales del tercer nivel solo tiene privilegio des del mismo pueblo de la Plata, deberían tener respeto para con la gente que suministramos el trabajo a ustedes.

165. Llevo desde mayo intentando sacar cita, me la dieron para el día 14 de julio y me la suspendieron porque el médico no podía y que supuestamente me reagendar y nada y vuelvo y me comunico y me dicen que ya no hay citas para el mes de agosto. Que falta de respeto con los usuarios.

166. Mi nombre es Marino Bonilla Brand con C.C 4896016 Hace dos meses me asignaron una cita para consulta con ortopedia. La EPS me proporcionó varios números telefónicos del hospital; sin embargo, nunca contestan, siempre está apagado. Asimismo, me suministraron un número de WhatsApp, en el cual responde un sistema automático que informa textualmente: "Buenos días, señor usuario. Le informo que para la especialidad de ortopedia ya no contamos con agenda disponible. Por favor, comunicarse entre el 29, 30 y 31 de julio con la apertura de agenda. Agradezco su atención". También se indica que, en caso de no obtener cita en las fechas señaladas por el medio anteriormente mencionado, el usuario debe acudir personalmente al hospital. Siguiendo estas indicaciones, me dirigí muy temprano al Hospital San Antonio de Padua, en La Plata Huila, donde la respuesta que recibí fue: "No hay agenda, porque solo hay dos médicos y los cupos son limitados; únicamente se tiene en cuenta a las personas que se encuentran en lista de espera". Con lo anterior dicho, aún no he podido sacar la cita médica que es vital para prevenir complicaciones futuras.

167. Cordial saludo, Requiero de su valiosa y acostumbrada colaboración para solicitar cita de: - 890394 - CONSULTA DE CONTROL POR UROLOGÍA Cel. 3123851 151 Nota: Se requiere de manera prioritaria. Agradezco la atención prestada.

- **Cardiología**

145. consulta de cardiología me citaron a consulta de control con cardiología a las 10:00 am llegue e a las 9:00 am a facturar y desde esa hora estamos esperando en la parte de afuera del hospital porque no hay autorización de entrar hasta que llegue el especialista en este lugar no hay sillas y estamos a la intemperie mi sugerencia es que se brinde al usuario un lugar para espera adecuado y son las 11:00 am y continua la espera.

- **Consulta Externa**

150. La Persona a cargo de las consultas de ginecología no respetan el horario asignado, se me fue asignada una cita para el día 16 de julio a las 8:00 am me piden el favor que llegue

	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: 15 de 39	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN			

antes a facturar la cita por lo cual la facture a las 7: 15 am pero son las 9:00 am y la doctora aun no me ha llamado a la respectiva consulta, es importante mencionar que llego tarde a atender a dichas citas asignadas.

- **Ecografía**

138. Tengo una cita de la toma de una ecografía a las 07:00AM, casi son las 08:00 AM fui a preguntar el médico y no ha llegado, vengo de una parte retirada dos horas de camino, pido puntualidad de los médicos, uno madruga para estar puntual y ellos también lo hagan, eso es una falta de consideración con el paciente.

- **Facturación Consulta Externa**

149. FACTURACIÓN CAJA 2, Me dirijo a la caja dos con el fin de facturar mi cita con ortopedia la señora me dice que no tengo cita el día de hoy que me dirigiera a la caja dos yo le respondo que si es para hoy 16 de mala manera me dice vaya donde la estoy mandado grotescamente si ella merece respeto nosotros como usuarios también y la mire feo porque la verdad me da rabia.

- **Jurídico**

148. PETICIÓN CONCRETA Con fundamento en lo expuesto, solicito comedidamente: PRIMERO: Que se sirva remitir a esta Comisaría de Familia, a la mayor brevedad posible, copia íntegra de la valoración medicolegal integral practicada a la NNA MADELEIV SUFAI EILYM RIVERA SANCHO, identificada con Tarjeta de Identidad No. 1.080.266.556, en el marco del presunto abuso sexual denunciado. SEGUNDO: Que, en caso de que la valoración aún no haya sido practicada o se encuentre en trámite, se sirva informar a esta dependencia el estado actual del procedimiento y la fecha estimada en que se contará con el dictamen pericial correspondiente. TERCERO: Que la respuesta a este derecho de petición sea remitida a los correos electrónicos juridico1comisaria@gmail.com y comisariadefamilia@laargentina-huila.gov.co, o al número de contacto 310 549 1838, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. CUARTO: En caso de que los correos electrónicos destinatarios citas@esesanantoniodepadua.gov.co y siau@esesanantoniodepadua.gov.co no correspondan a la dependencia o área encargada de tramitar los dictámenes medicolegales y derechos de petición en materia forense, solicito comedidamente que este escrito sea remitido internamente a la unidad administrativa o departamento competente, con el fin de garantizar el acceso a la información solicitada y el cumplimiento de los términos legales. De igual manera, se solicita que se notifique a esta Comisaría el traslado realizado, indicando la dependencia receptora y la fecha de dicha remisión interna.

	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 39	

155. SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLÍNICA, COPIA RESULTADOS DE EXÁMENES, DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS y otros anexos de las atenciones brindadas solamente en la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA, del señor VALDERRAMA PASTRANA OSCAR ANDRES, mayor de edad, identificado con C.C. N.º 83.237.802 de Yaguará, con la finalidad de continuar con el proceso la Junta Medica Laboral de retiro, proceso por el cual es un derecho de todos los militares en estado de retiro.

156. JULIO CESAR RINCON ESQUIVEL, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 1.077.851.494 de Gigante, actuando en nombre propio y haciendo ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en los Artículos 23 y 29 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado en la Ley 1755 de 2015, respetuosamente me dirijo a Usted con el fin de que sean resueltas las solicitudes que presento a continuación. I. PETICIÓN Solicito respetuosamente se expida a mi costa copia auténtica de la Historia Clínica perteneciente al suscrito JULIO CESAR RINCON ESQUIVEL, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1.077.851.494 de Gigante.

- **Laboratorio**

164. De la manera más respetuosa y comedida sugiero que se implemente la entrega de resultados de los laboratorios mediante medida como WhatsApp correo electronico cuando el paciente lo solicite, esto se debe a que muchas personas, residimos en otro municipios y se hace dispendioso el trasladarse tanto económico, de tiempo y dolencias por las enfermedades que se padece se hizo la consulta con quien atiende pero la respuesta fue, eso acá no se usa, la cual me parece grosera y a su vez negligente, el hospital debe actualizar los mecanismos " era digital".

- **Subgerencia**

151. PRIMERO. ASIGNAR de manera prioritaria e inmediata la cita para la realización de ECOGRAFÍA DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES, de conformidad con la prescripción médica, garantizando la prestación integral, oportuna y continua del servicio de salud, sin imponer barreras administrativas que retrasen su acceso. TERCERO. INFORMAR a este Despacho, dentro de los términos de ley, la fecha, hora, IPS y profesional asignados para la atención de la paciente, con el fin de realizar el respectivo seguimiento. Para los efectos anteriores, se adjunta a la presente comunicación la documentación disponible aportada por el interesado. Esta Personería queda a disposición de esa Entidad para suministrar cualquier información complementaria que resulte necesaria para el trámite.

152. PRIMERO. ASIGNAR y GARANTIZAR de manera prioritaria, inmediata y sin dilaciones injustificadas la realización de la ECOGRAFÍA DE VÍAS URINARIAS (RIÑONES, VEJIGA Y

	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: 17 de 39	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		

PRÓSTATA TRANSABDOMINAL), conforme a la autorización No. POS-19824 P008-317852984 del 7 de julio de 2026 y a la orden emitida por el médico tratante, asegurando la prestación efectiva, integral y oportuna del servicio de salud. SEGUNDO. INFORMAR a este Despacho, dentro de los términos de ley, la fecha, hora, IPS y profesionales asignados para la atención del usuario, con el fin de realizar el respectivo seguimiento.

157. Respetados señores: Solicito la asignación de la cita para la ecografía testicular con transductor GR 7 Max o más de mi hijo, Maximiliano Tovar Muñoz, identificado con CC 1081428694, correspondiente a la autorización N.º P008318457929. He intentado comunicarme en repetidas ocasiones a las líneas de atención para programar la cita, pero no ha sido posible. Agradezco su pronta gestión.

- **Talento Humano**

147. Solicitud de récord de procedimientos realizados como ginecólogo y obstetra para homologación en España. Cordial saludo, FELIX GUILLERMO CANENCIA MONTERROSA mayor de edad, vecino y residente en esta ciudad, en mi calidad de usuario identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en nombre propio con todo respeto me permito exponer lo siguiente: HECHOS PRIMERO: Presté mis servicios profesionales como médico especialista en ginecología y obstetricia en la ciudad de La Plata, durante el periodo comprendido entre los años 1996 a 1997. SEGUNDO: Durante ese intervalo, realice funciones propias de mi actividad profesional en los servicios en consulta externa de ginecología y obstetricia procedimientos ambulatorios, quirúrgicos y hospitalarios ecografías gineco-obstétricas. TERCERO: Que en la actualidad me encuentro adelantando un trámite oficial de carácter administrativo ante el Ministerio de Sanidad de España, destinado a la evaluación del desarrollo del ejercicio profesional continuo y la homologación/acreditación de la especialidad. Para tal fin, me es requerido aportar certificados actualizados del ejercicio profesional desarrollado desde la finalización de mi formación hasta la actualidad, acompañados del récord de procedimientos realizados, así como otros méritos evaluables de desarrollo profesional, como lo muestra el anexo 2.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Ortopedia**

- Excelente atención muy agradecido. CC 1062086408 CEL 3212906237. (Dr. Calderón).

- **Ginecología**

- Excelente atención del especialista CC 26470729 CEL 3124488761 (Dr. Celis).

— 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: 18 de 39	

- Excelente atención por parte de la especialista CC 36380638 CEL 3138279942. (Dra. Mestizo).
- Excelente atención CC 36164364 CEL 3213190906 (Dra. Mestizo).

• Urología

- Felicito por la atención del médico, y más aun de la auxiliar la señora es demasiado amable y colaboradora, se le nota su humanidad y vocación de servicio CC 4730286 TEL 3124818805.

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

• Call Center

- Muy malo el servicio de asignación de citas, es pésimo CC 1075254877 3214076748.
- Mucha demora en la asignación de cita y cuando contestan dan las citas muy lejanas CC 1079412642 CEL 3118303106,3122252650
- Mucha demora para que contesten en call center, cuando por fin contestan ya no hay agenda disponible CC 36383567 CEL 573147608419.
- Mucha demora a que contestan cuando contestan ya no hay disponibilidad de agenda CC 42014263 CEL 3172958831.
- Muy difícil para lograr la cita CC 1075255920 CEL 3186396976.

• Pediatría

- Mucha demora para la consulta mi cita era a las 8:20 am y e atendieron a las 09:10 am rc 1062096188 cl 3225512481 (Dra. Rubio).

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	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".

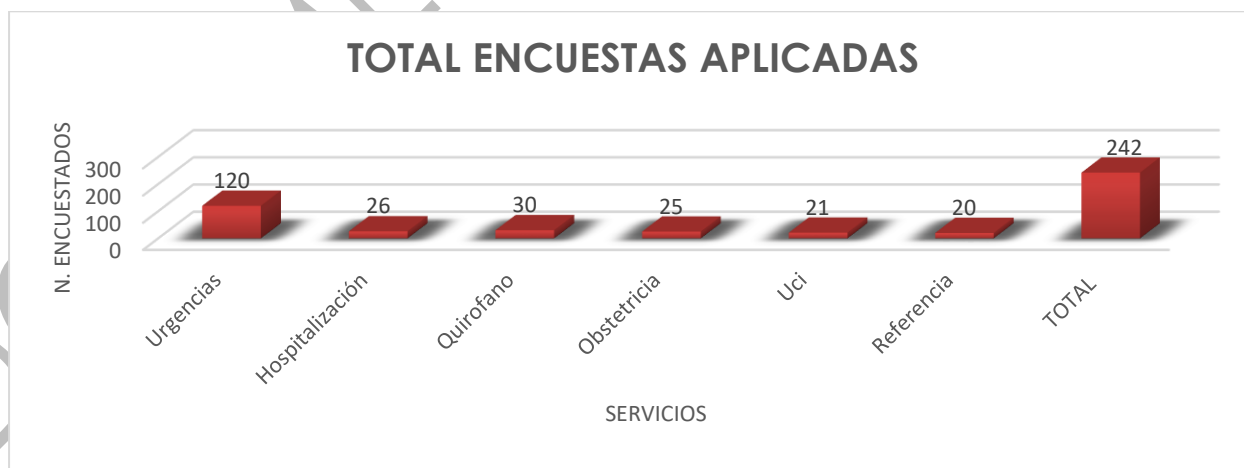
TOTAL 100%

REPRESENTACIÓN GRAFICA



TOTAL DE ENCUESTA APLICADAS POR LOS SERVICIOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Urgencias	120
Hospitalización	26
Quirófano	30
Obstetricia	25
Uci	21
Referencia	20
TOTAL	242



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. SERVICIOS HOSPITALARIOS						
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N.A	TOTAL
URGENCIAS	17	28	0	0	75	120
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	25	25
QUIROFANO	0	0	0	0	32	32
OBSTETRICIA	0	0	0	0	25	25
UCI	0	0	0	0	20	20
TOTAL	17	28	0	0	177	222

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

2. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	41	79	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	11	14	0	0	25
QUIROFANO	13	19	0	0	32
OBSTETRICIA	11	14	0	0	25
UCI	10	10	0	0	20
TOTAL	86	136	0	0	222

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

3. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	41	79	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	12	13	0	0	25
QUIROFANO	11	21	0	0	32
OBSTETRICIA	11	14	0	0	25
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	88	134	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 39	

4. El trato brindado por el personal fue:

4. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	44	76	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	11	0	0	25
QUIROFANO	17	15	0	0	32
OBSTETRICIA	13	12	0	0	25
UCI	9	11	0	0	20
TOTAL	97	125	0	0	222

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

5. SERVICIOS HOSPITALARIOS			
ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
URGENCIAS	120	0	120
HOSPITALIZACIÓN	25	0	25
QUIROFANO	31	1	32
OBSTETRICIA	25	0	25
UCI	19	1	20
TOTAL	220	2	222

99% 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	57	63	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	24	1	0	0	25
QUIROFANO	32	0	0	0	32
OBSTETRICIA	25	0	0	0	25
UCI	20	0	0	0	20
TOTAL	158	64	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".

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	35	85	0	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	14	11	0	0	0	25
QUIROFANO	10	22	0	0	0	32
OBSTETRICIA	7	18	0	0	0	25
UCI	6	14	0	0	0	20
TOTAL	72	150	0	0	0	222

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

8. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	48	71	1	0	120
HOSPITALIZACIÓN	13	12	0	0	25
QUIROFANO	15	17	0	0	32
OBSTETRICIA	12	13	0	0	25
UCI	10	10	0	0	20
TOTAL	98	123	1	0	222

9. El trato brindado por el especialista fue:

9. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	52	66	1	1	120
HOSPITALIZACIÓN	17	8	0	0	25
QUIROFANO	18	14	0	0	32
OBSTETRICIA	14	11	0	0	25
UCI	14	6	0	0	20
TOTAL	115	105	1	1	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 39	

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	44	76	0	0	120
HOSPITALIZACIÓN	2	23	0	0	25
QUIROFANO	2	30	0	0	32
OBSTETRICIA	12	13	0	0	25
UCI	0	20	0	0	20
TOTAL	60	162	0	0	222

11. La información brindada por parte del especialista:

11. SERVICIOS HOSPITALARIOS					
ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
URGENCIAS	51	67	1	1	120
HOSPITALIZACIÓN	17	8	0	0	25
QUIROFANO	15	17	0	0	32
OBSTETRICIA	12	13	0	0	25
UCI	13	7	0	0	20
TOTAL	108	112	1	1	222

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	15	5	0	0	0	20
TOTAL	15	5	0	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	Versión: 04	
	DE PADUA LA PLATA HUILA	Página: 24 de 39	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	14	6	0	0	20
TOTAL	14	6	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	15	5	0	0	20
TOTAL	15	5	0	0	20

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
REFERENCIA	15	5	0	0	20
TOTAL	15	5	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	1	19	0	0	0	20
TOTAL	1	19	0	0	0	20

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

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

	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: 25 de 39	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		

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	5	14	1	0	0	20
TOTAL	5	14	1	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	12	8	0	0	20
TOTAL	12	8	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	12	8	0	0	0	20
TOTAL	12	8	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

	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 39	

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Hospitalización

54. La experiencia que tuve en este hospital fue muy buena, todo el personal muy profesional los felicito a todos los doctores que me atendieron y medicina interna, las enfermeras terapeutas y colaboradores. Una pequeña observación al personal de cocina no lo hacen con amor cuando no era salado era simple.

55. Deseo felicitar a Oscar Ramírez por su excelente servicio hacia mi padre los días que estuvo hospitalizado este chico auxiliar de enfermería es un excelente ser humano hacia sus pacientes la sencillas, el amor con el que hace su trabajo es muy bueno amar lo que hace y más con los adultos mayores, un excelente enfermero con un corazón increíble con sus pacientes trasmite amor y cariño hacia los abuelos.

56. Agentes de salud de la Plata Huila, primeramente quiero felicitar y agradecer por la atención que han tenido con mi esposo la verdad todo ha sido excelente se notó que han estudiado y saben el verdadero sentido de atender a los enfermos, de mi parte muy agradecida a todo el personal estoy eternamente agradecida por el gran servicio que me han brindado a todos ustedes mil bendiciones mucha gracias.

59. toda la institución doctoras, jefes, enfermeros, cocinas, servicios generales vigilantes traje a mi madre Rosalba Velazco duro 8 días con ella, me ha parecido muy buena la atención ellas y ellos con sus chistes y una sonrisa hacen alegrar al paciente, se les nota la gran profesión que han tenido, que Dios bendiga y colme de muchas bendiciones, la única sugerencia es que los aprendices no deberían de tocar niños pequeños y adultos mayores ya que la piel de ellos es muy sensible gracias.

• Hospitalización Pediatría

60. Agradecimiento a todo el equipo técnico, médicos y jefes de enfermería por tan excelente servicio y sentido de pertenencia en cada una de sus labores.

• Servicio de Ginecología

58. Expreso mi profundo agradecimiento al equipo de ginecobstetricia por la calidad humana y empatía de cada uno de los colaboradores de manera especial a la doctora Laura Patricia Plata quien asistió a mucho de mis controles prenatales con información clara y amable y fue quien me acompañó el día de mi parto con un servicio profesional, amable y humano al igual que la auxiliar Yuberica Cerquera y el Doctor Carlos Díaz felicitaciones por servir con el alma Dios los bendiga siempre.

	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 39	

OBSERVACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

• Urgencias

154. Buenas noches, a esta hora de la noche paso a pedir los derechos como paciente de mi Madre Angelica Manchola quien ingreso por urgencias la noche del 21 de julio en horas de la noche. Ella tiene un diagnóstico de Mieloma Múltiple avanzado con reserva para ella, no se lo diremos, pero no por este motivo fue por urgencias. A Ella la ingresamos porque presenta demasiada tos y mucha flema por lo que trata de ahogarse y ya le duele el pecho de tanto toser. Mi malestar como hija es la presión de personal de la Institución desde el mediodía diciéndole que no tiene servicio de medicamentos, comida y tratamiento debido a que nosotros como familiares no aceptamos la remisión para Neiva con el Nefrólogo. Esto es Inaudito y a esta hora 11:22 que la funcionaria le diga a mi mama que ya tiene salida y que no le darán ningún medicamento porque esa es la orden del médico. Por favor. Solicito de manera respetuosa el manejo por la cual ingreso la paciente por urgencias y que sea manejado directamente en el hospital y no en casa como le dijo la Dra a la cuidadora. Les informo que no nos llevaremos a mi madre a casa sin antes haber recibido el tratamiento adecuado y solucionado como debe ser. Muchas gracias. Elizabeth Bermeo. Por favor que las personas sean más prudentes al dar esta información porque es muy decepcionante. mi número de Celular es el 3108054157. muchas gracias.

160. Inodoro o baños: he venido en varias ocasiones al servicio de urgencias por enfermedad, y al ocupar el servicio de los baños se encuentran muy sucios, baños que deberían cada 5 minutos hacer el aseo continuo el servicio huele a caño donde salimos a vomitar, sugerencia romperlos y colocar los que detengan el olor a caño, la niña del aseo esta más pendiente porque la contaminación nos enferma hace 3 días estuve en hospitalización donde el señor Rafael Luna le hizo saber la situación muy atento a llamo a la aseo para que hiciera aseo pero continuamos con lo mismo continúan echando límpido mientras dan una solución, poner codos así detiene el mal olor desinfectar cada 5 minutos.

168. Se ingresa por urgencias a i abuelita Rosa María Penna con cc: 36376294 sobre las 8:00 pm por motivo de que se revienta ven a del pie, la sacamos de la finca en estado de inconciencia y malas condiciones de salud, siendo las 10:45 pm y a un no recibe atención por parte de enfermería, preguntamos y el jefe Juan PABLO ALVARADO de una manera grosera y altanera responde que espere que esta cansad, encontrándose sentado tomando coca cola y con el celular en la mano sin dar prioridad a la atención de los pacientes, como familia nos sentimos vulnerados al derecho de una atención digna para con mi abuela ya que es una persona de la tercera edad.

	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 39	

• Gastroenterología Urgencias

161. Los hechos expuestos motivan mi queja dado que en dos ocasiones considero la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua no actuó de forma oportuna y bajo los principios rectores del derecho a la salud. Por lo tanto, amablemente sugiero. - Se tomen las medidas administrativas respectivas para prevención de errores que pueden poner en riesgo la vida, integridad y el derecho a la salud de las y los ciudadanos que requerimos atención en salud. - Se comunique a Nueva EPS de los hechos relacionados para que las barreras en el acceso a los servicios en salud que se presenten puedan ser superadas. - Exponer mi queja a los entes correspondientes de control y vigilancia, así como las acciones de mejora realizadas por la ESE. - Mantener mis datos personales en reserva y confidencialidad que reposan en esta queja de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás regulación que protegen los datos personales.

• Observación Urgencias

136. Quiero presentar mi queja formal hacia la jefe de enfermería Angelica creo porque no estoy seguro la cual nos prestó un servicio muy ineficiente demorándonos la salida cerca de 3 horas después de que la doctora Nataly de Alba nos dio el visto bueno para la salida. En varias ocasiones me acerque a la jefe a preguntar sobre el proceso de la salida y siempre nos respondió de manera poco desinteresada, con desinterés total y haciendo gestos de desagrado" esta demorada la salida, tengo mucho trabajo". Durante casi 3 horas rogándole la salida del hospital donde solo recibí la misma respuesta y donde noté que mantenía pegada al celular y en otras actividades distintas. El resto del personal muy atentos todos.

• Facturación Urgencias

153. Por favor que haya otra persona en facturación es una cosa terrible esperar hasta 6 horas para legalizar una salida.

162. Quiero colocar la queja por tal mal servicio de parte del personal de enfermería las cuales prefieren estar todos reunidos en corrillos pero no están atentos a sus pacientes, tiene que estar el paciente detrás de ellas y al médico para que le apliquen medicamentos al paciente en el proceso de salida el turno de las 6:00 pm que entrega deja el puesto solo y no le importa la fila que tiene para atender. deberían estar 10 minutos antes la persona a quien entrega o recibe para prestar un buen servicio.

• Hospitalización

137. Con el fin de mejorar el entorno de trabajo y de los pacientes, sugiero muy respetuosamente se evalúe el cambio de las llantas del carro de signos vitales, y que las

— 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 39	

tienen desgastadas y esto genera ruidos molestos para usuarios y los mismos empleados, este cambio ayudaría también a reducir la contaminación auditiva en zonas donde se ubican los pacientes.

139. Carrito de toma de signos vitales, el carro emite mucho ruido afectando el descanso y paz de los pacientes, si pudieran cambiarlo de manera urgente, ya que es muy molesto hasta para los mismos doctores.

140. Carro de signos vitales, demasiado ruidoso el cual afecta el descanso primordial de todos los pacientes.

141. Carro de toma de signos, estuve hospitalizada durante 4 días, pero cuando las enfermeras iban a tomar signos ese carro suena demasiado se escucha, en todo el piso, no nos dejaba descansar, por favor cambiarlo rápido porque las personas que llevan mucho tiempo.

142. Yo, Johana Alejandra Muñoz, en calidad de madre y acudiente del menor Maximiliano Tovar, identificado con Registro Civil No. 1081428694, actualmente hospitalizado en el Piso 3, cama EF-03, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015, me permito solicitar respetuosamente lo siguiente: Hechos 1. El día 27 de junio de 2026 solicité al personal asistencial que, además del lavado nasal, se practicaran terapias respiratorias a mi hijo, debido a que presenta congestión importante, abundantes secreciones, ronquidos persistentes y dificultad para descansar adecuadamente. 2. Sin embargo, únicamente se le realizó lavado nasal, persistiendo los ronquidos, la congestión y la dificultad para respirar y dormir de manera adecuada. 3. Considerando que el menor continúa presentando estos síntomas, estimo necesaria una valoración por parte del servicio correspondiente para determinar la pertinencia de instaurar terapias respiratorias que contribuyan a mejorar su estado de salud y bienestar. Solicitudes 1. Que el menor sea valorado por el profesional o servicio competente. 2. Que se determine la necesidad de ordenar y practicar terapias respiratorias y, en caso de ser procedentes, se realicen de manera oportuna. 3. Que se me informe la decisión adoptada y las razones médicas que la sustentan. La presente solicitud se formula teniendo en cuenta el interés superior del niño y con el propósito de procurar una atención integral que favorezca su recuperación y adecuado descanso.

143. ORDENAR a la EPS SANITAS que, de manera inmediata y en un término no mayor a dos (2) horas, autorice, gestione y efectúe el traslado medicalizado de urgencia del paciente hacia una institución hospitalaria de nivel superior de complejidad (en Neiva o en la red prestadora que cuente con disponibilidad inmediata), que garantice la atención integral que su estado crítico requiere. ORDENAR a la EPS SANITAS que suministre toda la atención

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		Página: 30 de 39	

médica integral, exámenes, cirugías, medicamentos y procedimientos necesarios para la estabilización y recuperación del paciente, sin que las barreras administrativas de contratación o convenios impidan la continuidad del servicio de salud. ORDENAR a la EPS SANITAS que suministre para el ACOMPAÑANTE servicio de TRANSPORTE ESPECIAL PUERTA A PUERTA, VIÁTICOS, HOSPEDAJE, ETC.

146. El día de ayer a partir de las 11 am a 12 am sucedió que tuve mi bebe y no le presente ninguna anomalía física durante ese momento a mi bebe se le salió el catéter de un piecito y unos enfermeros quedaron auxiliándola, cuando desperté me di cuenta que tenía una quemadura con ampollas en su bracito izquierdo yo le comente a un joven al ayudante y él me dijo que iba a preguntar a que se debía después el volvió y me dijo que eso era normal en los bebes recién nacidos, yo después de este dilema una enfermera le explico algo en la quemadura y le coloco gasa horas después mi niña fue remitida al hospital de Neiva nos colocaron de porque la niña había llegado así, quisiera una aclaración de los hechos.

• **Vigilancia**

158. Yo Rosa Elena Sánchez, me permito presentar una queja formal por una situación ocurrida el día de hoy en las instalaciones del HOSPITAL San Antonio de Padua. En horas de la mañana me dirigí al hospital para visitar a mi hijo, Dilmer Augusto Arroyo Sánchez, quien se encuentra hospitalizado en el segundo piso con diagnóstico de coleditiasis. Posteriormente recibí una llamada de la señora Nancy Herrera, para conocer el estado de salud del paciente, en ese momento le informé que aún no había sido posible realizar la remisión correspondiente, luego me dispuse a salir del área de hospitalización por el procedimiento establecido, sin presentar ningún inconveniente, después de hablar con el médico tratante, me dirigí hacia consulta externa e informe a la señora Réinela que iría al baño al salir, cuando ya me encontraba aproximadamente a 10 metros de distancia el señor Carlos Alberto Mahecha, integrante del personal de vigilancia, comenzó a llamarme en repetidas ocasiones y en tono que considere alterad. al acercarme, me pregunto nombre del familiar que tenía hospitalizado, respetuosamente le pregunté cuál era el motivo de esa información, teniendo en cuenta que el prestaba servicio en consulta externa y mi familiar se encontraba en hospitalización. ante mi respuesta, el funcionario continuó elevado la voz y dirigiéndose hacia mí de una manera que considere grosera e irrespetuosa. Considero que esta situación fue inapropiada por las siguientes razones. 1, No encontré justificación para que se me solicitara información sobre mi familiar cuando el funcionario no hacia parte del servicio de hospitalización. 2, Mi hijo pertenece a la Policía Nacional por lo que considero importante preservar la reserva de su información personal. 3, En Ningún momento existía la necesidad de dirigirse hacia mí con gritos aun trato descortés. 4, Como exfuncionaria del Hospital San Antonio de Padua durante 39 años, considero que ningún usuario merece

	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 39	

recibir un trato de esa naturaleza, independientemente de su condición. Presento esta queja con el mayor respeto, no solo en defensa de mis derechos como usuaria, si no también con el propósito de que se revise este tipo de actuaciones y se fortalezcan los protocolos de atención y servicio al ciudadano, Estoy convencida de que un trato digno y respetuoso debe ser el principio fundamental de toda atención brindada por el personal del hospital agradezco la atención a esta comunicación y solicito que la situación sea revisada y se adopten las medidas que se consideren pertinentes para evitar que hechos similares vuelvan a presentaren.

FELICITACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- Urgencias**

- El personal en área de urgencias a veces atiende de mala gana CC 26526662 CEL 3157771328).
- Urgencias mucha demora en la atención uno bien enfermo y lo ponen a esperar mucho tiempo CC 26542680 CEL 3144453824.
- Mucha demora en la atención CC 36379580 CEL 3228189028.

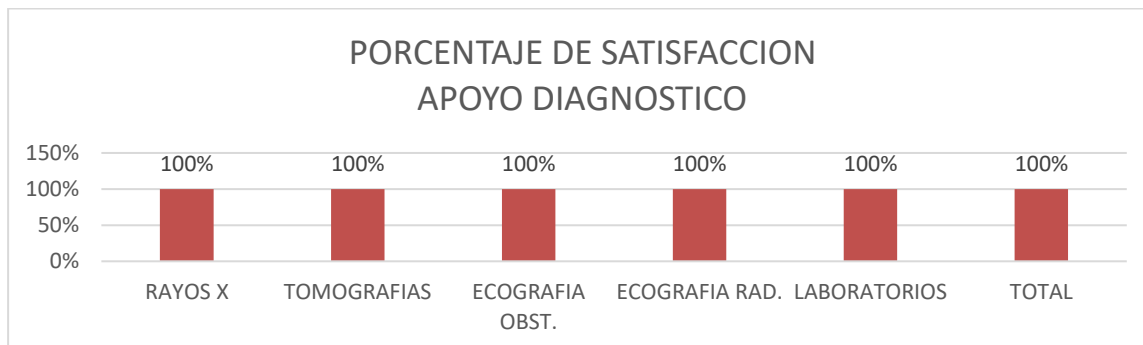
ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS POR SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Número de encuestas aplicadas: **163**

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%

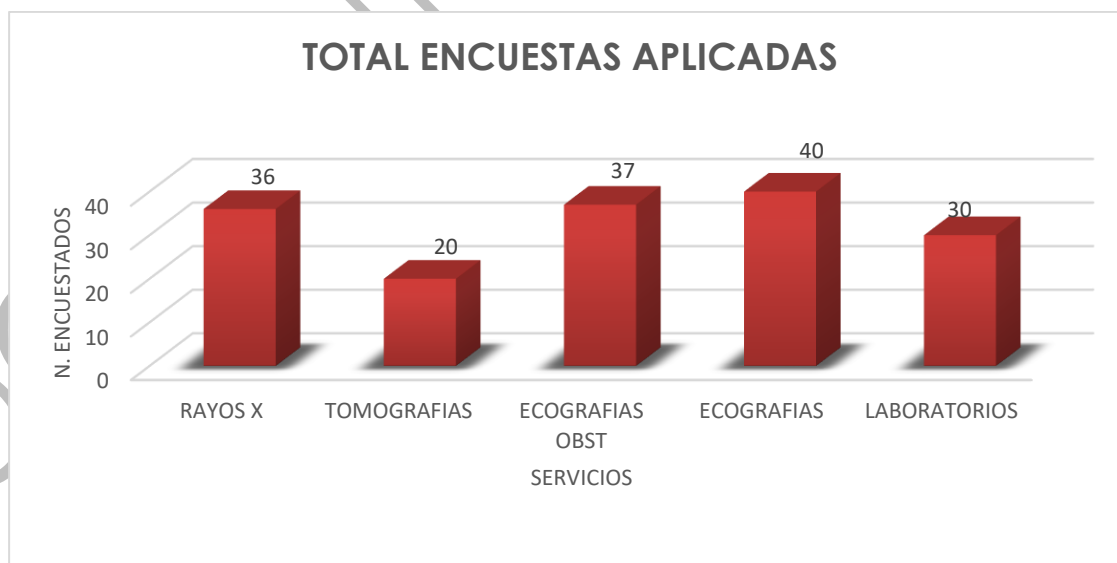
REPRESENTACIÓN GRAFICA



NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS APOYO DIAGNÓSTICO

RAYOS X	36
TOMOGRAFIAS	20
ECOGRAFIAS OBST	37
ECOGRAFIAS	40
LABORATORIOS	30
TOTAL	163

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: 33 de 39	

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
RAYOS X	6	30	0	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	26	11	0	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	0	40
LABORATORIOS	1	0	0	0	29	30
TOTAL	90	44	0	0	29	163

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	6	30	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	26	11	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	10	20	0	0	30
TOTAL	99	64	0	0	163

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	6	30	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	26	11	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	9	21	0	0	30
TOTAL	98	65	0	0	163

— 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: 34 de 39	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		

4. El trato brindado por el personal fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	6	30	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	26	11	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	10	20	0	0	30
TOTAL	99	64	0	0	163

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

ESPECIALIDADES	SI	NO	TOTAL
RAYOS X	36	0	36
TOMOGRAFIAS	20	0	20
ECOGRAFIAS OBS	37	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	40
LABORATORIOS	28	2	30
TOTAL	161	2	163

99% Usuarios comprenden sus derechos y deberes en el servicio de apoyo diagnóstico

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

ESPECIALIDADES	DS	PS	DN	PN	TOTAL
RAYOS X	7	29	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	24	13	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	30	0	0	0	30
TOTAL	118	45	0	0	163

— 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: 35 de 39	

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
RAYOS X	6	30	0	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	24	13	0	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	0	40
LABORATORIOS	12	18	0	0	0	30
TOTAL	99	64	0	0	0	163

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

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	9	27	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	28	9	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	12	18	0	0	30
TOTAL	106	57	0	0	163

9. El trato brindado por el especialista fue:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	9	27	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	28	9	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	9	21	0	0	30
TOTAL	103	60	0	0	163

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
RAYOS X	9	27	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	28	9	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	0	30	0	0	30
TOTAL	94	69	0	0	163

11. La información brindada por parte del especialista:

ESPECIALIDADES	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RAYOS X	9	27	0	0	36
TOMOGRAFIAS	17	3	0	0	20
ECOGRAFIAS OBS	28	9	0	0	37
ECOGRAFIAS	40	0	0	0	40
LABORATORIOS	6	24	0	0	30
TOTAL	100	63	0	0	163

FELICITACIONES MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Tomografía.

53. Para felicitar a Carlos Figueroa por su gran profesionalismo, su calidad humana su colaboración en la atención para la toma de exámenes de mi hija Estefanya Ramoirez muy agradecida.

OBSERVACION MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS

- Ecografía

138. Tengo una cita de la toma de una ecografía a las 07:00AM, casi son las 08:00 AM fui a preguntar el médico y no ha llegado, vengo de una parte retirada dos horas de camino,

	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: 37 de 39	

pido puntualidad de los médicos, uno madruga para estar puntual y ellos también lo hagan, eso es una falta de consideración con el paciente.

• Laboratorio

164. De la manera más respetuosa y comedida sugiero que se implemente la entrega de resultados de los laboratorios mediante medida como WhatsApp correo electrónico cuando el paciente lo solicite, esto se debe a que muchas personas, residimos en otro municipios y se hace dispendioso el trasladarse tanto económico, de tiempo y dolencias por las enfermedades que se padece se hizo la consulta con quien atiende pero la respuesta fue, eso acá no se usa, la cual me parece grosera y a su vez negligente, el hospital debe actualizar los mecanismos "era digital".

FELICITACIONES Y OBSERVACIONES MEDIANTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

ACOMPAÑAMIENTOS A USUARIOS

Durante el mes de julio se realizaron acompañamiento **731** 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 **(194)**
- 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 **34 PQRS** en diferentes servicios en el mes de julio.
- 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.

	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: 38 de 39	

SOCIALIZACIÓN DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS A COLABORADORES

Análisis:

Durante el mes de julio 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 julio **26** usuarios representa un avance del **5.90%**, por lo tanto; la sumatoria del porcentaje es del **60.09%**, 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 julio 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 **1.870** 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 **8 usuarios pertenecientes a comunidades indígenas (AIC)**, alcanzando así una cobertura total de **1.870 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 **julio 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 **1.696** usuarios, incluyendo **8** 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