

	FORMATO BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Fecha: 02/03/2026
		Código: ME-GPL-F-025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTION PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 03
		Página No: 1 de 1

A. **Título** de la buena práctica o lección aprendida:

"Escuchar, orientar y servir: buenas prácticas para una atención de calidad"

B. ¿Cuéntanos brevemente en **qué consiste** tu buena práctica o lección aprendida?:

Consiste en brindar una atención cercana, respetuosa y humanizada, donde se escucha activamente al usuario, se comprende su necesidad y se brinda una orientación clara y oportuna. Esta práctica busca generar confianza, facilitar el acceso a los servicios y contribuir a una experiencia positiva, tomando las inquietudes de los usuarios como oportunidades para mejorar continuamente la atención y los procesos institucionales.

Lección Aprendida:

- **Escuchar activamente** permite comprender las necesidades reales de los usuarios y brindar una atención más efectiva.
- **Orientar con claridad y respeto** facilita que el usuario conozca sus derechos, deberes y las rutas de atención disponibles.
- **La empatía y el trato humanizado** fortalecen la confianza y generan experiencias positivas.
- **Cada inquietud del usuario es una oportunidad de mejora**, porque permite identificar situaciones que pueden ser optimizadas dentro de la institución.
- **El seguimiento oportuno** contribuye a garantizar respuestas adecuadas y fortalece la satisfacción de los usuarios.
- **Escuchar, orientar y servir con calidad** permite construir una atención más cercana, accesible y centrada en las personas.

	FORMATO BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTION PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha: 05/11/2024
		Código: MDE-GPDI-DI-F-066
		Versión: 02
		Página No: 1 de 1

C. ¿En qué situación se puede **aplicar** esta buena práctica o lección aprendida?

Esta buena práctica puede aplicarse en todas las situaciones de atención al usuario, especialmente cuando se reciben solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o inquietudes. También es útil cuando el usuario requiere orientación sobre los servicios, procedimientos o rutas de atención. Su aplicación permite brindar una respuesta oportuna, clara, empática y humanizada, fortaleciendo la confianza y contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención.

D. ¿Qué **resultados** obtuviste con esta buena práctica o en qué situación surgió el aprendizaje para esta lección aprendida?

Con la aplicación de esta buena práctica se logró mejorar la calidad y oportunidad de la atención, fortaleciendo la comunicación y la confianza de los usuarios. Se evidenció una mayor claridad en la orientación brindada, una atención más humanizada y una mejor identificación de las necesidades e inquietudes de los usuarios. Asimismo, las situaciones atendidas permitieron reconocer oportunidades de mejora y fortalecer el compromiso institucional con un servicio cercano, respetuoso y de calidad.

E. ¿**Quiénes se benefician** con esta buena práctica o lección aprendida?

- Los principales beneficiarios son los usuarios y sus familias, quienes reciben una atención más cercana, humanizada, clara y oportuna. También se beneficia la institución y sus colaboradores, al fortalecer la calidad del servicio, mejorar los procesos de atención y utilizar las necesidades e inquietudes de los usuarios como oportunidades de mejora continua.