

RESULTADOS GENERALES PRIMER TRIMESTRE 2026

La E.S.E. Hospital San Rafael de Girardota presenta el informe consolidado sobre las Encuestas de Satisfacción al Usuario. Este informe se enmarca dentro del marco legal de la mejora continua de los procesos y procedimientos. La encuesta de satisfacción al usuario, tanto presencial como telefónica, tiene como objetivo identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, así como recoger sus observaciones, comentarios y sugerencias.

Resultados Generales Primer Trimestre

SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo
CONSULTA EXTERNA	28	42	41
FARMACIA	31	43	37
HOSPITALIZACION	1	4	2
LABORATORIO	18	25	18
ODONTOLOGIA	14	14	10
URGENCIAS	23	50	22
RAYOS X	5	8	7
PEDT	10	22	18
FISIOTERAPIA	4	3	2
MUESTRA	134	211	157

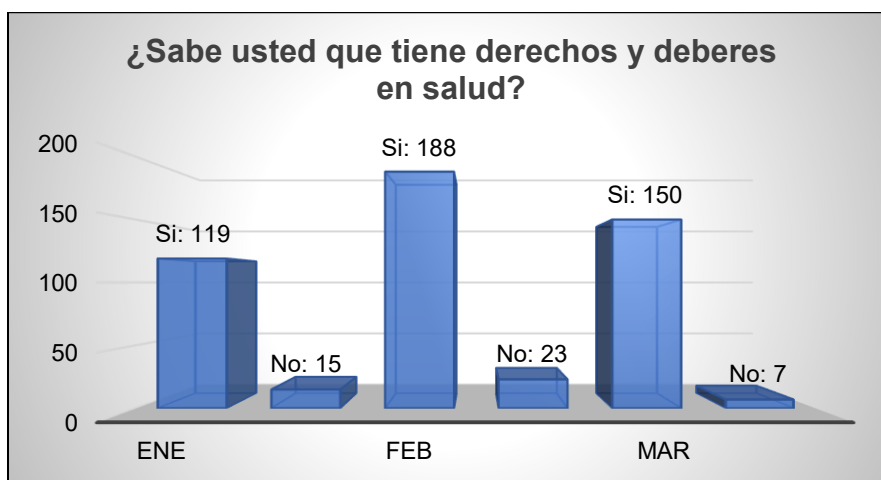
En el primer trimestre se realizaron 502 encuestas en los diferentes servicios de la Institución, los cuales brindan la siguiente información:

N.º	Admisión y Registro	SI	NO	N/A	TOTAL	%
1	¿Sabe usted que tiene derechos y deberes en salud?	457	45	0	502	91%
2	¿A su llegada al hospital los tramites de ingreso y atención fueron claros?	471	31	0	502	94%
3	¿Al ingreso al hospital encontró información visible que le indique el sitio donde va a ser atendido?	485	17	0	502	97%
4	¿Sabe usted en que horario solicitar una cita y cuál es el número telefónico?	389	113	0	502	77.4%



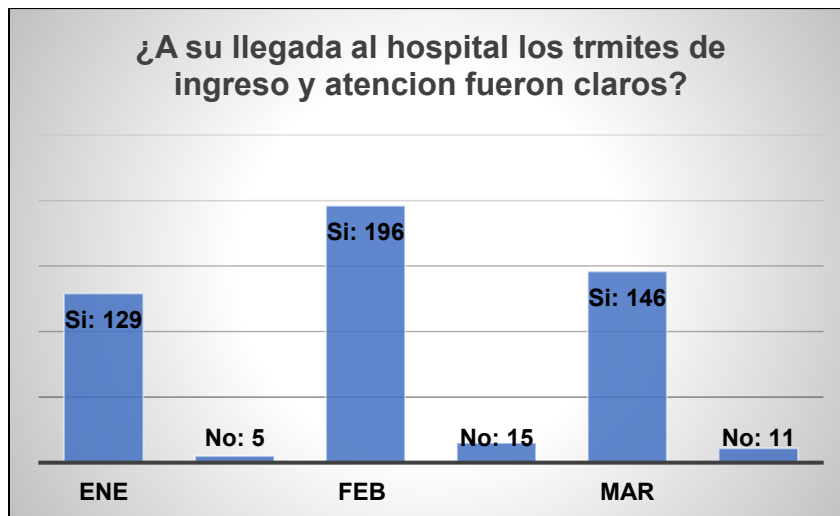
Admision y Registro:

1. Conocimiento de derechos y deberes en salud



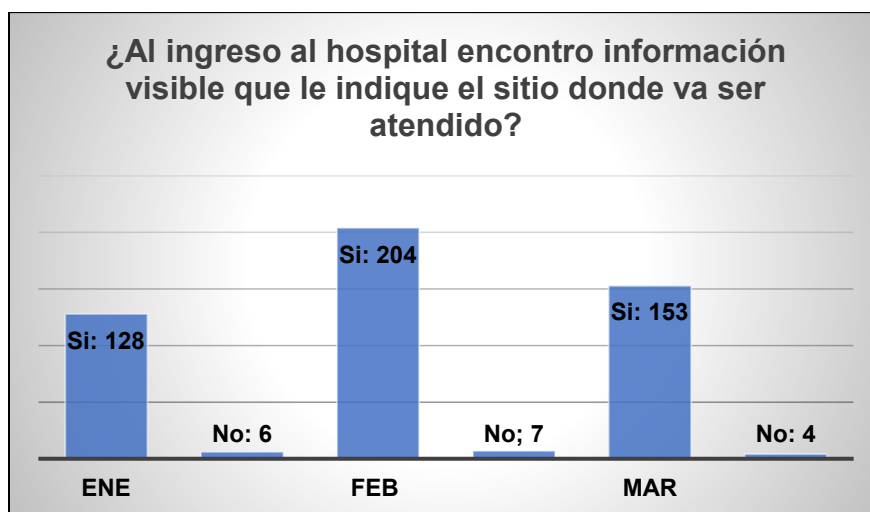
- 91% de los usuarios manifiestan conocer sus derechos y deberes.
- Aunque el nivel de conocimiento es alto, aún un 9% desconoce esta información, lo que evidencia la necesidad de reforzar campañas pedagógicas y material informativo visible en la institución.
- Los derechos y deberes en salud son difundidos de manera constante en las salas de espera, rondas de servicio de urgencias y charlas educativas sobre inasistencia. Además, se dispone de un formato diseñado por los comunicadores de la institución, pensado para que sea accesible y comprensible para todos los usuarios.

2. Claridad en los trámites de ingreso y atención:



- 94% de los encuestados consideran claros los trámites al llegar al hospital.
- Se refleja un proceso de admisión eficiente y comprensible, aunque un 6% reporta dificultades que deben ser revisadas para garantizar uniformidad en la experiencia.

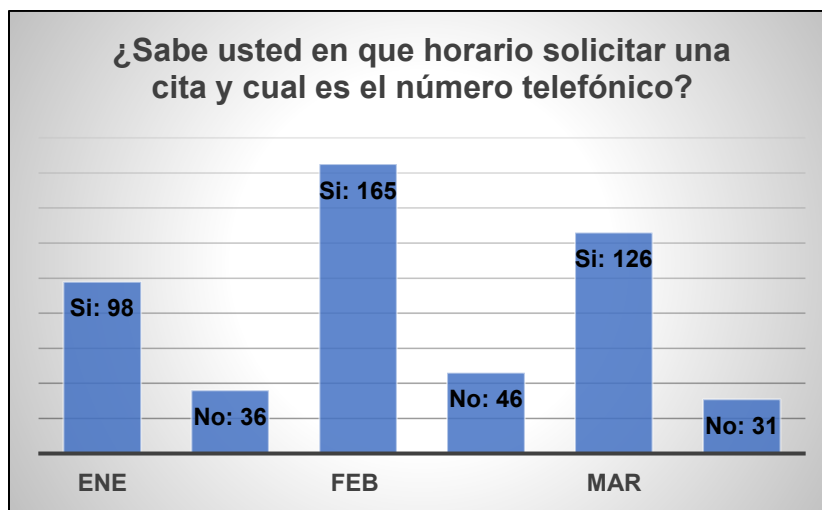
3. Disponibilidad de información visible sobre el sitio de atención:



- 97% de los usuarios identificaron fácilmente la información sobre dónde serían atendidos.
- Este es el indicador más alto, lo que demuestra buena señalización y orientación en el hospital. Se recomienda mantener y actualizar la señalética para conservar este nivel de satisfacción.

Adicionalmente, la institución cuenta con personal de vigilancia en ambas entradas urgencias y consulta externa, quienes cumplen la función de orientar y acompañar a los pacientes en su proceso de ingreso.

4. Conocimiento sobre el horario y número para solicitar citas:



- 77.4% de los usuarios conocen los horarios y el número de contacto.
- Este es el indicador más bajo. Más del 22% desconoce cómo acceder a las citas, lo que representa una oportunidad crítica de mejora en la comunicación institucional.

En algunos casos, los usuarios señalan que, aunque conocen los números y los horarios, la comunicación resulta difícil debido a que las llamadas no son contestadas. Asimismo, expresan la necesidad de contar con extensiones que faciliten la comunicación con las diferentes áreas de la E.S.E.

Para mitigar esta situación, cada vez que un usuario manifiesta no conocer los números de contacto se le entrega el formato correspondiente, el cual también se suministra durante el proceso de afiliación junto con la explicación.

de los horarios de atención. Adicionalmente, a quienes solicitan información telefónica para resolver inquietudes sobre los distintos servicios de la institución se les brinda el número de WhatsApp de Atención al Usuario: 323 5610634.

CITAS MEDICAS, ODONTOLÓGICAS, PSICOLOGÍA Y NUTRICIÓN:



560 78 10

WhatsApp: 304 635 25 95

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

WhatsApp Fisioterapia: 320 877 89 20

Página Web: <https://hospitalgirardota.gov.co/>

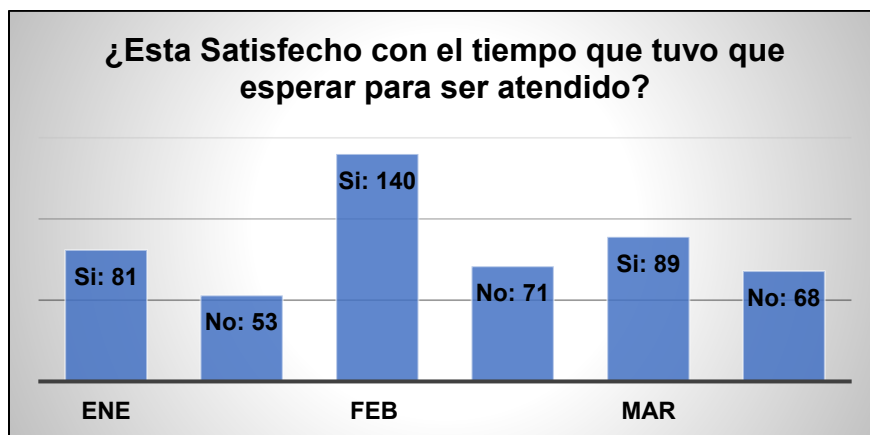
Correo Electrónico: atencionalusuario@hospitalgirardota.gov.co

Redes sociales: @esegirardota

N.º	Durante la Atención	SI	NO	N/A	TOTAL	%
5	¿Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	310	192	0	502	62%
6	¿El profesional le pregunto el motivo de la consulta, sus enfermedades anteriores y familiares?	428	74	0	502	85%
7	¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?	488	14	0	502	97%
8	¿El profesional que lo atendió se presentó por el nombre?	408	94	0	502	81%
9	¿Piensa que fue atendido amablemente en este hospital?	375	127	0	502	75%

Durante la Atención:

5. Satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido:



Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- 62% de los usuarios se declararon satisfechos.
- Este es el indicador más bajo del bloque. Casi 4 de cada 10 usuarios perciben demoras excesivas, lo que refleja una oportunidad de mejora en la gestión de tiempos de atención y priorización de pacientes.

Cabe resaltar que muchos pacientes desconocen el proceso de triage, su clasificación y los tiempos asociados, lo que genera percepciones negativas sobre la oportunidad de la atención. Asimismo, en la trazabilidad de llamadas al call center se ha identificado que algunos usuarios no han realizado la gestión telefónica y en cambio, solicitan sus citas de manera presencial.

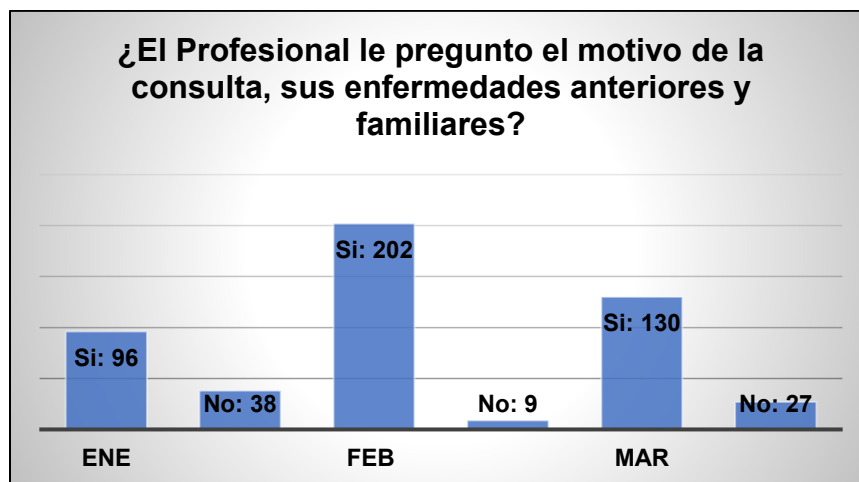
La institución ha venido desarrollando procesos de educación constante a los usuarios que acuden a la Oficina de Atención al Usuario, explicando la manera adecuada de solicitar citas médicas y reforzando la importancia de utilizar los canales disponibles para optimizar la atención.

Se identificó que algunos usuarios perciben la atención como poco humanizada, principalmente debido a la falta de comunicación al momento de solicitar citas médicas y odontológicas. Asimismo, manifestaron inconformidad frente al proceso de clasificación realizado en el triage, lo que genera una percepción negativa sobre la calidad del servicio recibido.

Durante el proceso de atención en consulta externa, algunos usuarios manifestaron inconformidad frente a los retrasos ocasionales por parte de los médicos. Señalan que esta situación resulta injusta, dado que cuando un usuario llega con un retraso de aproximadamente diez minutos pierde automáticamente su cita, sin que se contemple ninguna consideración o flexibilidad. Esta percepción genera malestar y se interpreta como un trato desigual frente a las condiciones de puntualidad exigidas.



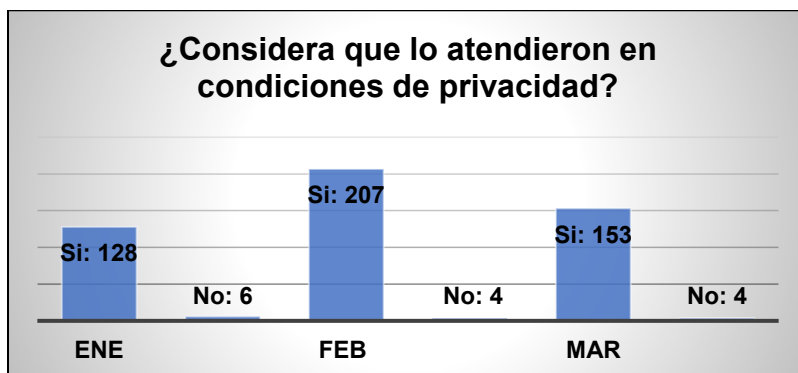
6. El profesional preguntó sobre el motivo de la consulta y antecedentes:



- 85% de los encuestados reconocen que el profesional preguntó por su motivo de consulta y antecedentes.
- Cabe aclarar que no todos los usuarios que respondieron las encuestas de satisfacción tuvieron citas médicas; algunos pudieron haber estado en otros servicios de la institución. Por lo tanto, las percepciones registradas reflejan experiencias diversas en diferentes áreas de atención y no exclusivamente en consulta médica.

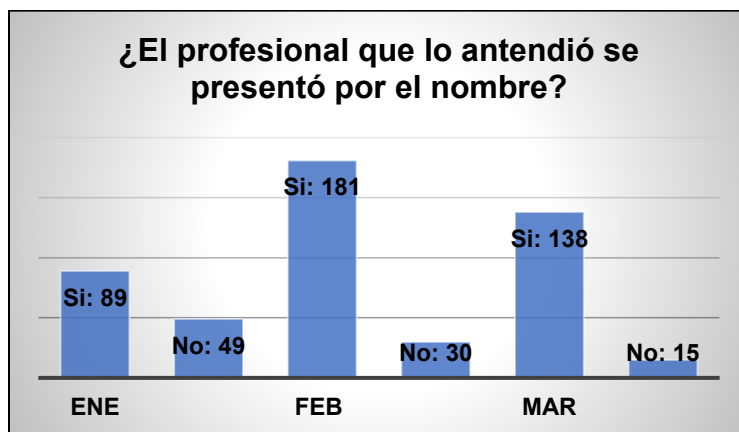


7. Atención en condiciones de privacidad:



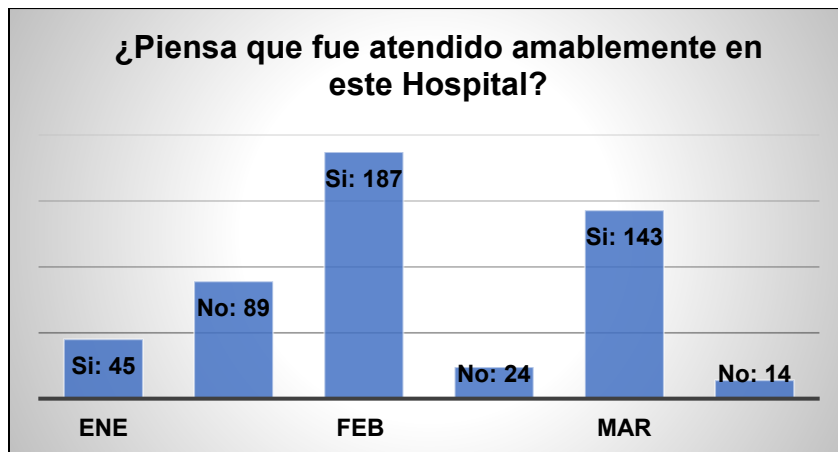
El 97% de los usuarios manifestó haber sido atendido en condiciones de privacidad, mientras que un 3% no comparte esta percepción.

8. El profesional se presentó por su nombre:



- 81% de los usuarios afirman que el profesional se presentó.
- Aunque la mayoría lo percibe, un 19% indica que no hubo presentación, lo que afecta la humanización y cercanía en la atención. Es un aspecto sencillo de mejorar mediante capacitación y recordatorios.

9. Amabilidad en la atención:



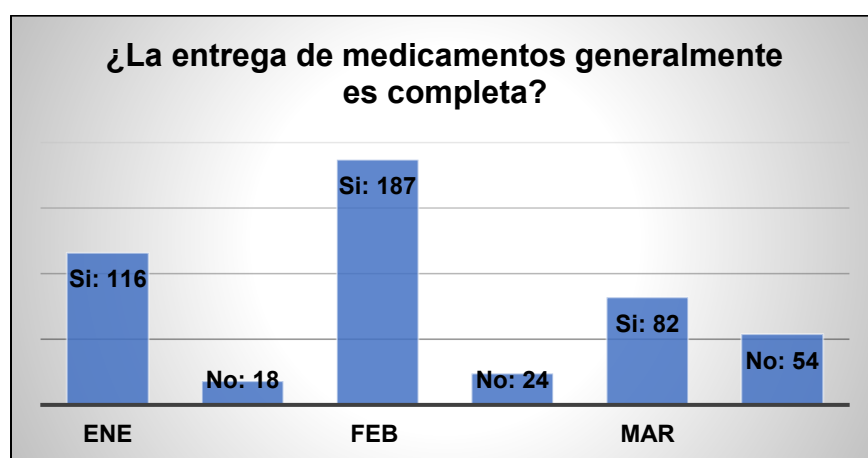
- 75% de los usuarios consideran que fueron atendidos amablemente.
- Tres de cada cuatro usuarios perciben trato cordial, pero un 25% no lo experimentó, lo que representa un reto en la cultura de servicio y empatía institucional.

Del análisis de los comentarios de los usuarios se identifican factores recurrentes que explican la percepción de baja amabilidad y trato poco humanizado en algunos servicios:

- Los usuarios señalan tiempos de espera prolongados, especialmente en urgencias y laboratorio, lo que genera inconformidad y sensación de desinterés hacia sus necesidades.
- Dificultades para acceder a citas médicas y odontológicas por teléfono, WhatsApp o línea institucional.
- Algunos funcionarios son percibidos como poco receptivos al saludo.
- Se mencionan comentarios sobre poca empatía y deficiente información en los servicios.

N.º	Servicio de Farmacia	SI	NO	N/A	TOTAL	%
10	¿La entrega de medicamentos generalmente están agotados?	385	96	21	502	77%
11	¿El copago de los medicamentos le permite acceder a la entrega del medicamento?	421	60	21	502	84%

Servicio de Farmacia:

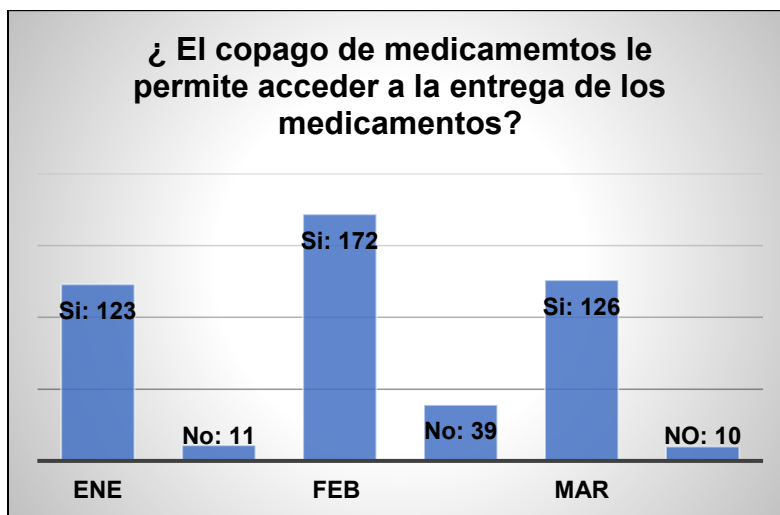


10. Disponibilidad de medicamentos en la farmacia:

- 23% de los usuarios manifiestan que la entrega de medicamentos se ve afectada por agotados frecuentes.

Este indicador refleja que algunos usuarios perciben desabastecimiento, lo que genera inconformidad y afecta la continuidad del tratamiento.

- La Asociación de Usuarios ha resaltado la importancia de que, desde el servicio de farmacia, se publiquen previamente los medicamentos no disponibles para evitar que los pacientes hagan filas innecesarias. Asimismo, se recomienda que el personal de farmacia informe directamente en las salas de espera sobre los medicamentos que no se encuentran disponibles para entrega, con el fin de optimizar la comunicación y mejorar la experiencia de los usuarios.



11. Accesibilidad a los medicamentos mediante el copago:

84% de los encuestados consideran que el copago les permite acceder a la entrega de medicamentos.

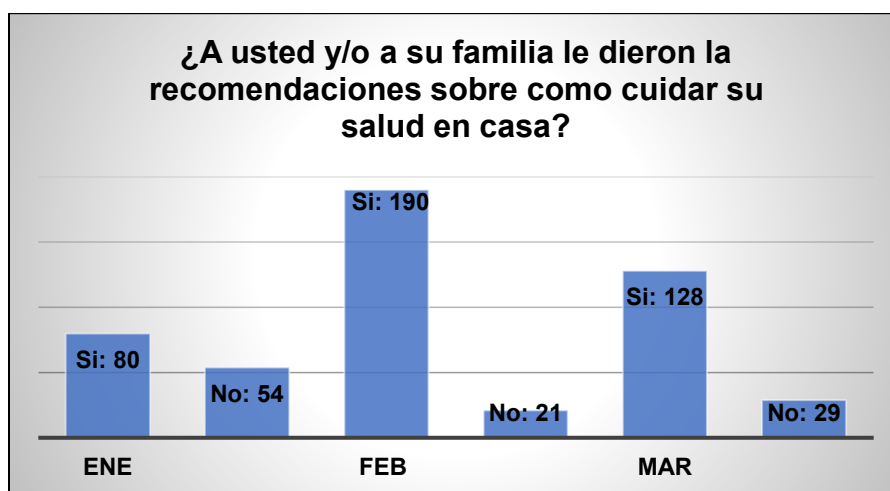
Aunque la mayoría logra acceder, un 16% reporta dificultades, lo que evidencia barreras económicas para algunos usuarios.



N.º	Salida del usuario	SI	NO	N/A	TOTAL	%
12	¿A usted y/o a su familia le dieron las recomendaciones sobre cómo cuidar su salud en casa?	398	104	0	502	79%
13	¿Las áreas del servicio donde fue atendido, se encontraban limpias, cómodas y agradables?	488	14	0	502	97%
14	¿Si se requiere volvería a utilizar nuestros servicios?	467	35	0	502	93%

Salida del Usuario:

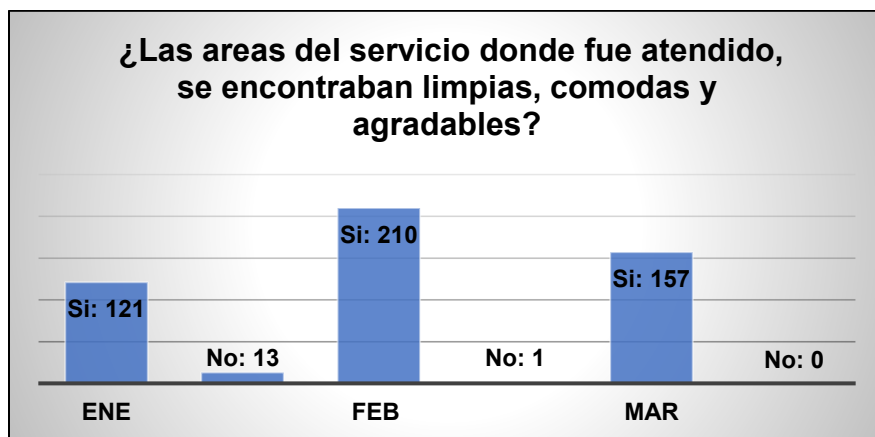
12. Recomendaciones sobre el cuidado de la salud en casa:



- 79% de los usuarios afirman haber recibido recomendaciones de autocuidado al finalizar la atención.
- Aunque la mayoría recibió orientación, un 21% no obtuvo estas indicaciones, lo que refleja una oportunidad de mejora en la continuidad del cuidado y en la comunicación médico – paciente.

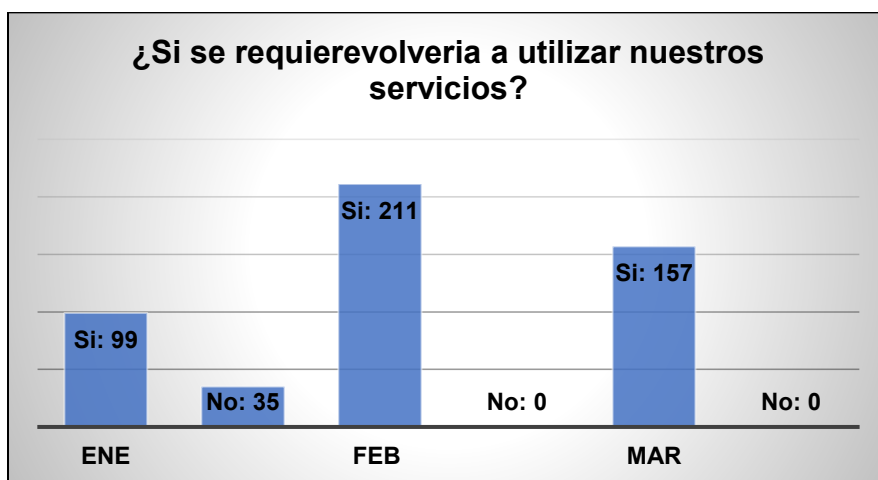
Cabe aclarar que no todos los usuarios que respondieron las encuestas de satisfacción tuvieron citas médicas; algunos pudieron haber estado en otros servicios de la institución.

13. Limpieza y comodidad de las áreas de servicio:



- 97% de los encuestados consideran que las áreas donde fueron atendidos estaban limpias, cómodas y agradables.
- Este es el indicador más alto, lo que evidencia un adecuado cumplimiento de protocolos de aseo y confort institucional. Se recomienda mantener y reforzar estas prácticas.

14. Volver a utilizar los servicios en el futuro:



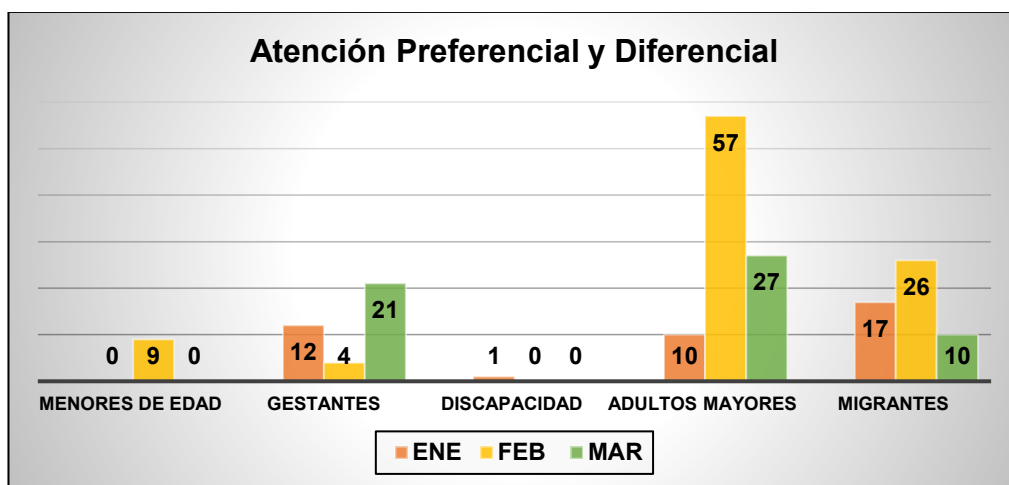
- 93% de los usuarios manifiestan que regresarían al hospital si lo requieren.

- Este resultado refleja un alto nivel de confianza y fidelización hacia la institución, aunque un 7% expresa dudas o inconformidad que deben ser revisadas para fortalecer la satisfacción global.

Atención Preferencial y Diferencial

Se encuestaron a:

- Menores de Edad (9 encuestados)
- Gestantes (37 encuestadas)
- Adultos Mayores (94 encuestados)
- Discapacidad (2 encuestadas)
- Migrantes (53 encuestados)



- ❖ En el primer trimestre, se encuestó a los usuarios sobre su experiencia global. Los resultados fueron los siguientes:

Muy Buena: 169 usuarios

Buena: 234 usuarios

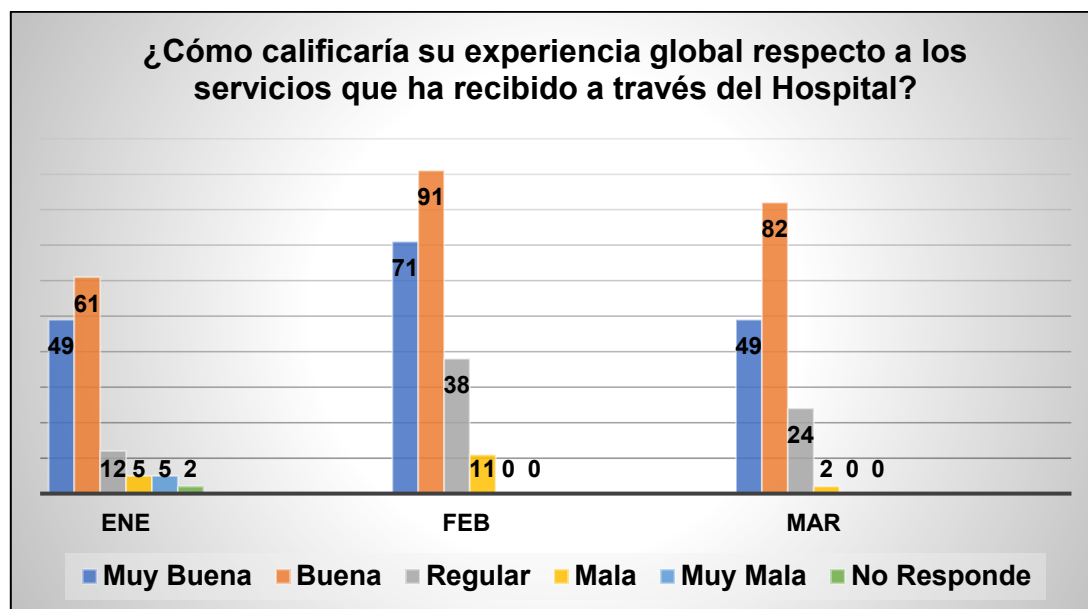
Regular: 74 usuarios

Mala: 18 usuarios

Muy Mala: 5 usuarios

No Responde: 2 usuarios

Total, de usuarios encuestados: **502**



- ❖ Se indaga si recomendarían el Hospital San Rafael de Municipio de Girardota a sus familiares y amigos:

185 usuarios manifiestan que **Definitivamente Si**.

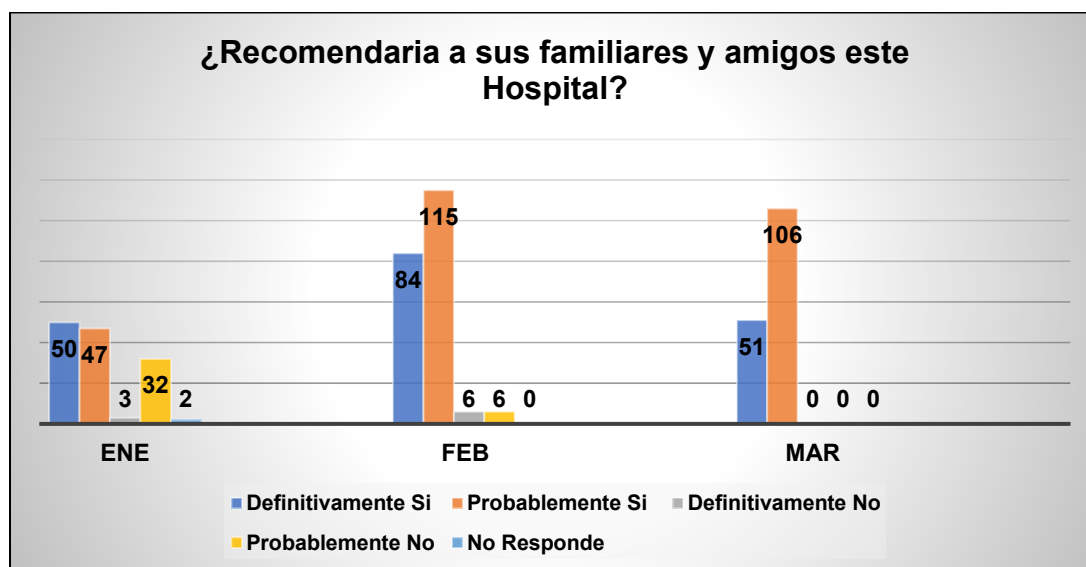
268 usuarios manifiestan **Probablemente Si**.

9 usuarios manifiestan **Definitivamente No**.

38 usuarios manifiestan **Probablemente No**.

2 usuario manifiesta **No responde**.

Para un total de **502** usuarios encuestados.



- ❖ Cuando se preguntó a los usuarios en qué servicio se sintieron mejor atendidos en la institución, las respuestas fueron las siguientes:

Consulta Externa: 129 usuarios

Farmacia: 18 usuarios

Urgencias: 63 usuarios

Rayos X: 7 usuarios

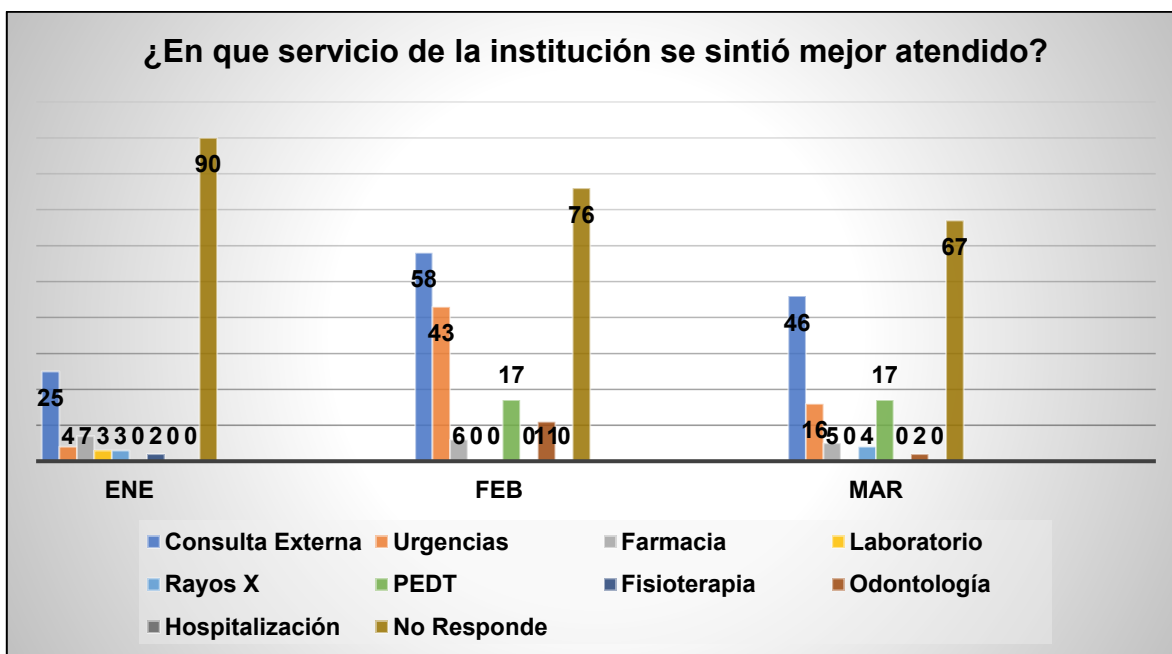
PEDT: 34 usuarios

Odontología: 13 usuarios

Fisioterapia: 2 usuarios

Laboratorio: 3 usuarios

No responden: 233 usuarios



Se aclara que algunos usuarios expresan sentirse satisfechos con la atención recibida; sin embargo, al indagar en qué lugar se sintieron mejor atendidos, precisan que, aunque la atención fue adecuada, identifican diferencias en la calidad percibida entre los distintos servicios de la institución, también hay usuarios que le resta importancia a la pregunta y no la marcan.

Comentarios Positivos:

- *“MUY BUENA ATENCION, EN TODOS LO SERVICIOS QUE HE IDO ME HAN ATENDIDO MUY BIEN”*
- *“la atencion dell señor de rayos x muy especial y atenta”*
- *“Buenps por urgenciasla aencion es muy buena, excelente”*
- *“la Dra Maria Angelica, muy buena doctora, me atendio muy bien”*
- *“Me parese muy buena la atencion que nos prestan”*
- *“Excelente servicio en Urgencias tanto medico como enfermeria”*
- *“Excelente servicio y atencion en urgencias desde el celados hasta la auxiliar de enfermeria, muchas gracias”*
- *“La verdad es excelente el servicio”*
- *“MUY BUENA LA ATENCION Y SERVICIOS QUE PRESTAN A LOS USUARIOS”*
- *“MUY BUENA ATENCION EN VACUNACION”*
- *“personal de admisiones muy amable”*
- *“mil gracias por la atención brindada al servicio de vigilancia”*
- *“muy buena atención de parte del personal medico servicio consulta externa”*
- *“muy buena atención, me sentí muy bien atendida: en vacunacion - maternidad- laboratorio - cita médica general”*
- *“muy buena atencion en cita medica general y nutrición”*
- *“excelente atencion en els ervicio del laboratorio, lo unico es que aca no contestan”*
- *“MUY BUENA ATENCION EN ATENCION AL USUARIO Y EL CALL CENTERN”*
- *“muy buena atencion en crecimiento y desarrollo y laboratorio”*

Por Mejorar:

- *En todos los servicios no tengo problemas, pero urgencias es muy malo el servicio”*
- *“La verdad muy mala por q estoy pidiendo una cita desde el sábado y ni responden el celu Aya ni línea telefónica ni wasap”*
- *“Mi queja es que soy paciente de Discapacidad, solicite mi historia clínica del 2018 en Archivo y hace 15 días me están diciendo que me la envían y nada, esta solicitud es importante ya que estoy en trámite con la ARL y acá todo es como un chiste”*
- *“EL SERVICIO DE URGENCIA DE ODONTOLOGIA ES MUY MALO, LLEGAN TARDE, SE RIEN,”*
- *“que demora la atencion en urgencias y mas para lo menores de edad, no tienen prioridad”*
- *“sugiero que para que las areas sean mas agradable hayan dispensadores de alimentos y mucho mas en el servicio urgenias”*
- *“TENGO QUE VENIR AL HOSPITAL CON LA LENGUA AFUERA, ÑLAS NIÑAS DE LA CAJA AFUERA DE SON EXAGERAMENTE "FORMALES" Y ES IRONIA, NO ME APUNTARON EN EL SISTEM,A, UNO ACA TIENE QUE ENORJARSE PARA QIE HAGAN MEDIO BIEN LO QUE LES CORRESPONDE, ESEPRE 2 HORAS, TIEMPO PERDIDO POR QUE NISISQUIERA NME REGISTRARON EN EL SISTEMA”*
- *“el personal de enfermeria le falta mucha humanización”*

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- *“en el laboratorio deberian de haber mas personas atendiendo ya que es mucha la espera para el monton de pacientes adultos mayores”*
- *“uno con fiebre de 39.5 y que no es una urgencia, que me vaya pára una farmacia y que me automedique esa es la respuesta del Hospital, otra cosa no responden las qiejas”*
- *“ACA ES MUY DIFICIL UNO COMUNICARSE EL TELEFONO SUENA DOS VECES Y SECUELGA LA COMUNICACION MUY MALA”*
- *“demasiada demora en urgencias”*
- *“FUNCIONARIOS CON ARROGANCIA FALTA DE CALIDAD HUMANA - NO CONTESTAN EL SALUDO”*
- *“ATENCION MEDICA HAY QUE ESPERAR TIEMPOS MUY PROLONGADOS”*
- *“ME PARECE INJUSTO TENER QUE COMPRAR MEDICAMENTOS DE CONTROL DE FORMA PARTICULAR POR QUE NO LOS HAY”*
- *“EL SERVICIO DEL NUMERO PARA SPLICITAR LAS CITAS ES PERVERSO”*
- *“ME SENTI MUY MAL DE LA MANERA EN LA QUE LA SECRETARIA ME HABLO, TODO ME LO CONTRADECIA, NO DEJABA NI HABALR”*
- *“MUY BUENA ATENCION, EN TODOS LO SERVICIOS QUE HE IDO ME HAN ATENDIDO MUY BIEN”*
- *“HASTA AQUI ME HA PARECIDO BIEN, ANTES UNO LLAMABA U NO LE CONTESTABAN ‘PARA LAS CITAS, AHORA SI”*
- *“El servicio muy bueno pero en el tema de los baños faltaba jabón y papel y en los corredores hay dispensadores de gel antibacterial pero no tenían el gel”*
- *“QUE LOS DOCTORES DEL TRIAGE ESTEN MAS PENDIENTE YA QUE MUCHAS VECES ESTA LLENO AFUERA Y ELLOS NO ESTAN ATENDIENDO LO COMENTO YA QUE EL DIA MARTES 03-02-2026 A MI ME OCURRIO CON MI NIÑA”*
- *“por que muchas veces viene uno con dolores a urgencias pero primero lo mandan a un a pedir unas citas y siempre es amarillas para que sea roja unop se tiene que estar muriendo”*
- *“NO CONTESTAN EL CALL CENTER POR FAVOR MEJORAR... TUVE QUE IR HABLAR CON LA SECRETARIA DE LA GERENTE”*
- *“En urgencias uno va y no pasa la urgencia, lo mandan a uno para la casa con poca revision”*
- *“Creo que asi como exigen al paciente llegar puntual lo mismo deberian de sr el doctor que siempre esta incumplido al horario de la cita asignada - es igual”*
- *“En el servicio de laboratorio, vengo como acompañante de familiar, es muy mal servicio por que diario nos toca esperar de a 2 o 3 horas una cantidad de tiempo exagerada”*
- *“para pedir citas medicas, ese servicio en el hospital es pesimo, no cumple, no contesta, no hay agendas, la salud esta muy afectada por estos servicios”*
- *“la funcionaria del archivo muy mal geniada, no me quizo brindar la formula de medicamentos de mi papá, osea mi paá se quedo sin medicamentos por que ella informa que entregarme nuevamente la formula es un retroceso, muchas gracias”*
- *“llevo todo este año solicitando cita medica general y no ha sido posible ya que me informan que no hay agenda y mi vecina llama y le dan la cita, como me explican esto?”*
- *“LES PIDO UN GRAN FAVOR QUE MEJOREN LA SOLICITUD DE CITA MEDICA”*

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- *“vivo en dvereda el socorro no me jjustifica venirme desde ran lejos a reclamar medicamentos que no los haya en farmacia”*
- *“difícil solicitar cita odontologica y urgencias odontologicas tambien ampliar este serivcio ya que dicen que las urgencias es en un d eterminado horario y llegue en ese horario y me dieron que ya estaban las 8 personas para atender”*
- *“en programa me brindan cita luego me la cancelan, vengo a cumplir con la cita y no me informan dias previos sobre la cancelación”*
- *“mala comunicacion por parte del servicio de farmacia”*
- *“el mes pasado tuve que comprar los medicamentos de mi hermana por que no los hay”*
- *“aca no se puede conseguir una cita es imposible”*
- *“deberían de educar mejor al personal de enfermería”*
- *“el triage nunca es una urgencia”*
- *“sugiero que pongan especialistas aqui para no tener que ir hasta medellin”*
- *“5 horas para que lo atiendan a uno”*
- *“que mejoren en el call center. por lol menos que las personas que coontesten sean mas amables y cordiales”*
- *“perdi la cita por llegar 10 minutos tarde y cuando el medico se demora toca esperar hasta 1 hoora, por que? los medicamentos siempre son incompletos”*
- *“difícil solicitar cita odontologica y urgencias odontologicas tambien ampliar este serivcio ya que dicen que las urgencias es en un d eterminado horario y llegue en ese horario y me dieron que ya estaban las 8 personas para atender”*
- *“funcionaria de la institución es muy grosera, fui a preguntar por mi cita pediatra, me dijo que si estaba segura que era ahi que si no sabia leer”*
- *“servicio de urgencias ya nada es urgencias para el hospital, nos e que es una urgencia para ustedes”*
- *“pesimo servicio en urgencias”*
- *“el personal de vigilancia son poco empaticos uy no se saben comunicar ni dar adecuadamente indicaciones a los acompañante”*



Análisis Enero:

El hospital muestra fortalezas en procesos administrativos, privacidad y condiciones físicas, pero enfrenta retos críticos en trato humanizado, tiempos de espera y solicitud de citas médicas y odontológicas. Estos aspectos deben ser priorizados en el plan de mejora continua.

Análisis Febrero:

El hospital muestra fortalezas en la claridad de procesos, privacidad, condiciones físicas y trato amable, con altos niveles de satisfacción en la mayoría de indicadores. Sin embargo, persisten retos en tiempos de espera, comunicación telefónica y humanización en algunos servicios, que deben ser priorizados en el plan de mejora continua.

Análisis Marzo:

El hospital mantiene fortalezas en condiciones físicas y trato general, pero debe priorizar mejoras en comunicación, tiempos de espera, acceso a citas y disponibilidad de medicamentos.



Plan de Acción desde el Servicio de Atención al Usuario.

ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	FECHA	RESPONSABLE(S)	No DE ACTIVIDADES REALIZADAS
1. Realización Programación de Asociación de Usuario año 2026	Acta Presentación Listado de Asistencia Evaluación	ene	Líder SIAU	1
2. Socialización: Informe de PQRS-F año 2025 con el Comité de ética.	Presentación Informe Presentación Listado de Asistencia	ene	Líder SIAU	1
3. Control social desde Asociación de usuarios al proceso de PQRS-F año 2026	Registro Fotográfico	ene	Líder SIAU	1
4. Socialización derechos y deberes en salud a pacientes insistentes	Listado de Asistencias	ene	Líder SIAU	1
5. Realización de 134 Encuestas Satisfacción al usuario: en el cual se entregó números telefónicos y formato de derechos y deberes en salud	Encuestas Físicas y Digitadas	ene	Líder SIAU	1
6 socialización a los Equipo EBAS: - Decreto 064 de 2020 - Atención Preferencial y Diferencial - Portabilidades	Presentación Listado Asistencia Registro Fotográfico	Feb	Líder SIAU	1
7 Curso Familias Gestantes: derechos y deberes en salud – derechos sexuales y reproductivos – legislación que protege a la mujer y la familia – Derechos de los niños niñas	Presentación Listado Asistencia Registro Fotográfico	Feb	Líder SIAU	1
8 taller Educativo con la Asociación de Usuarios Derechos y Deberes de los Asociados	Presentación Listado Asistencia Registro Fotográfico	Feb	Líder SIAU	1
9 rondas de Trabajo Social por los Diferentes Servicios: Aplicación de Encuesta Satisfacción al Usuario – Educación de los tramites – Proceso de Remisión – Aclaración de Dudas e inquietudes	Informe Registro Fotográfica	Feb	Líder SIAU	1
10 jornada de Inducción y Reinducción: - Socialización Proceso PQRS-F - Socialización Proceso Encuestas. - Socialización Proceso Atención al Usuario. - Socialización Derechos y Deberes - Socialización Proceso de Afiliación - Socialización Política Atención preferencial y diferencial - Socialización Política Participación Ciudadana	Registro Fotográfico Listado de Asistencia	Mar	Líder SIAU	1

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

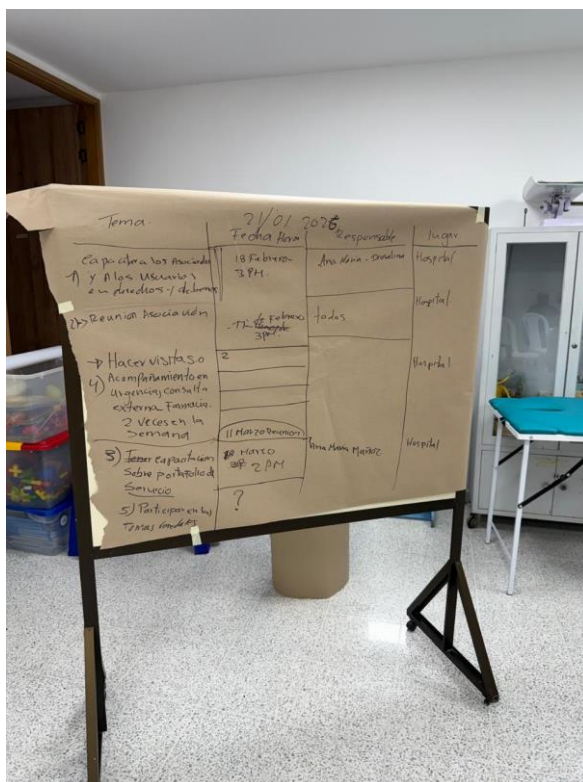
atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- Actividad Humanización en los servicios por el comité de ética				
Rondas de seguridad del paciente en los servicios de la institución	Registro Fotográfico	Mar	Articulación del SIAU con el proceso seguridad del paciente	1
Educación en las salas de espera sobre el servicio fast track	Registro Fotográfico	Mar	Líder SIAU	1

Registro Fotografico:

Programación de Asociación de Usuario año 2026:



Tema Educativo	Educador	Fecha	Hora	Lugar
Reunion Asociacion Usuarios mes febrero	Asociacion Usuario	11-feb-26	3:00 p.m.	E.S.E Hospital San Rafael
Derechos y deberes de los asociados	Dioselina Betancur Ana Maria Muñoz	18-feb-26	3:00 p.m.	E.S.E Hospital San Rafael
Reunion Asociacion Usuarios mes marzo	Asociacion Usuario	11-mar-26	3:00 p.m.	E.S.E Hospital San Rafael
Induccion de los Servicios de la ESE	Lideres de los Servicios	18-mar-26	2:00 p.m.	E.S.E Hospital San Rafael
Reunion Asociacion Usuarios para realizar cronograma de visitas	Asociacion Usuario	24-mar-26	3:00 p.m.	E.S.E Hospital San Rafael

Socialización: Informe de PQRS-F año 2025 con el Comité de ética:



Control social desde Asociación de usuarios al proceso de PQRS-F año 2026:



Socialización a los Equipo EBAS: Decreto 064 de 2020 - Atención Preferencial y Diferencial - Portabilidades



Curso de Familias Gestantes:



Curso de familia gestante

Temáticas:

- Derechos y deberes del usuario en la **atención en salud.**
- Derechos **sexuales y reproductivos.**
- Legislación que protege a **la mujer y familia** durante la gestación y el periodo de lactancia (**licencia de maternidad y paternidad, hora de lactancia**).
- Derechos de los niños y las niñas.

Dirigido a:

Gestantes, madres lactantes y sus parejas o acompañantes **que asisten a consulta externa, hospitalización y demás servicios.** Así como a las madres, padres y cuidadores de niños y niñas **menores de 6 años y adolescentes.**

 **Jueves 12 de**
febrero de 2026  **10:00 a. m. a**
12:00 m.

 **Salón de Crecimiento y**
Desarrollo - Bloque PyP

hospitalgirardota.gov.co
@esegirardota



Taller Educativo con la Asociación de Usuarios Derechos y Deberes de los Asociados (invitación al conocimiento del Reglamento Interno de la Asociación):



Rondas desde el area de Trabajo Social:



jornada de Inducción y Reinducción:



Actividad de Humanización en los servicios desde el Comité de Ética:

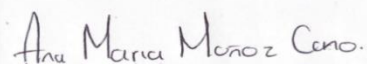


Rondas de seguridad del paciente en los servicios de la institución:



Educación en las salas de espera sobre el servicio fast track





Ana Maria Muñoz Cano.

Realizado por:
Ana Maria Muñoz Cano.
Profesional Universitario.
ESE Hospital San Rafael de Girardota.

