



E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL - SAN PEDRO MILAGROS

Nit: 800.014.405-2

COMPROBANTE DE EGRESO: OP 38225 Fecha: Abr.22/2026

2026 04 22 *****2,604,000.**

**OSORNO PEREZ MARGARITA MARIA

***** DOS MILLONES SEISCIENTOS**CUATRO MIL PESOS M/L.*****

Proveedor:	OSORNO PEREZ MARGARITA MARIA	Nit/CC:	43.364.905
Cta. Banco:	01 -980017297	Vr Pagado:	2,604,000.
Vr Letras:	DOS MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL PESOS M/L.	Cheque:	2272
Observaciones:	AUX ADMINISTRATIVO MAR-ABRIL	Vr Cheque:	2,604,000.

VALORES

Vr. Bruto:	2,800,000.	Vr. Iva:	0.
r. Retención:	28,000.	Vr.Rete-Iva:	0.
ESTAMP. PRO-	112,000.	ESTAMP. PRO-	56,000.
IMPUESTO DE	28,000.		0.
N-Crédito:	0.	Vr.Descuento:	0.
		Vr.NETO:	2,604,000.

RELACION FACTURAS

Factura	Vr.Cancel	Fecha	Factura	Vr.Cancel	Fecha
FP 9058	2,604,000.00	2026/04/21			

IMPUTACION CONTABLE

Cuenta	Nit	Centro De Costos	Valor
1 1 10 09 07			2,604,000.00
2 4 90 55 01	43,364,905		2,604,000.00

IMPUTACION PRESUPUESTAL

Vigencia	Unid Eje	Rubro	Valor
2026	3232	Servicios personaes (Pesonal asistencial)	2,800,000.00
Total:			2,800,000.00

Diana Correa
ELABORADO

[Signature]
REVISADO

[Signature]
APROBADO

Transacciones Realizadas

Empresa: HOSPITAL SANTA ISABEL SAN PEDRO
Tipo Identificación: NIT Persona Jurídica **No. Identificación:** 8000144052
Generado por: BERTA JUDITH GUERRA PATIÑO

Detalle

Servicio Todos	Tipo Producto Todos	Nombre Producto Origen Todos
No. Producto Todos	Fecha Inicial 2026/04/16	Fecha Final 2026/04/22
Estado Todos		

Canal	WEB
Nro. Autorización	10083873
Fecha de Emisión	2026/04/22
Tipo Producto	Cuenta Ahorros
Nombre Producto Origen	CAH7297
Nro. Producto	*****7297
Fecha de Pago	2026/04/22
Tipo Identificación	Cédula de Ciudadanía
Nro. Identificación	43364905

Beneficiario	OSORNO PEREZ MARGARITA MARIA
Valor a Pagar	\$2,604,000.00
Entidad Financiera	Bancolombia
Tipo Producto	Cuenta Ahorros
Producto Destino	16294808861
Tipo Pago	PROVEEDORES
Referencia / Nro. Factura	38225
Estado	Exitosa
Usuario Crea	BERTA JUDITH GUERRA PATIÑO

LA E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS
NIT. 800.014.405-2

NÚMERO DE CUENTA DE COBRO: 3

FECHA DIA 18 MES 4 AÑO 2026

DEBE A:

NOMBRE CONTRATISTA Margarita Maria Osomo Pérez

IDENTIFICACIÓN: CC NIT NÚMERO 43.364.903

LA SUMA DE:

VALOR EN LETRAS 2.800.000

VALOR EN NUMEROS DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS

POR CONCEPTO DE:

CONTRATO No. CPS-025-2026

OBJETO: Prestación de servicios profesionales como psicólogos de apoyo al sistema de información y atención al usuario (SIAU) del Hospital Santa Isabel con el objetivo de fortalecer la humanización de la atención, la orientación a los usuarios, la promoción de sus derechos y deberes, la implementación de estrategias de inducción a la demanda, y la medición de la satisfacción del servicio, en el marco de las directrices del SIAU y la normatividad vigente en salud

SUPERVISOR YIGENI CÁRDENAS SUBDIRECTORA CIENTÍFICA

PERIODO A COBRAR COMPRENDIDO ENTRE: FECHA 18/03/2026 Y FECHA 18/04/2026

TELÉFONO CONTRATISTA 3205843069

FAVOR CONSIGNAR EN LA CUENTA N° 162-948088-81

ENTIDAD BANCARIA: Bancolombia

AHORROS CORRIENTE

FIRMA CONTRATISTA

E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL - SAN PEDRO
 SAN PEDRO-ANTIOQUIA
 NIT: 800.014.405 - 2

OBLIGACION PRESUPUESTAL No. EOB 3230

FACTURA PROVEEDORES No. FP 9058

Fecha: **Abr.21/2026**

Señor(es): **OSORNO PEREZ MARGARITA MARIA**

Nit: **43.364.905-**

Valor: **2,604,000.00**

Dirección: **EL CALVARIO, 05664**

Concepto: **CPS-025-2026 AUX ADMINISTRATIVO MAR-ABRIL**

VALORES DOCUMENTO				
Vr. Exento:	2,800,000.00	Vr. Gravado:		
Vr. IVA:		Vr. Retención:	32	28,000.00
Vr. ReteIVA:		Vr. Timbre:		
Vr. Estampilla:	168,000.00	Vr. Dcto.Gravado:		
Vr.Dcto.Exento:		Vr. Neto:		2,604,000.00
Son: DOS MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL PESOS M/L.#				
IMPUTACION PRESUPUESTAL				
CODIGO RUBRO	NOMBRE RUBRO	COMP.	DISP.	VALOR
212020200902	Servicios personaes (Pesonal asistencial)	C2638	D2638	2,800,000.00

IMPUTACION CONTABLE			
CUENTA	NOMBRE	DEBITO	CREDITO
24905501	SERVICIOS		2,604,000.00
51080101	REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	2,800,000.00	
24362701	RETENCION DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y		28,000.00
24072203	ESTAMILLA ADULTO MAYOR		112,000.00
24072202	ESTAMPILLA PROCULTURA		56,000.00

Nancy Rúa
 Elaborado Por

 Autorizado

[Handwritten Signature]
 Revisado

ACTA DE INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
INFORME DE ACTIVIDADES No. 03 2026

CONTRATO No. CPS-025-2026 ACTA DE INICIO: 19 de ENERO 2026 OBJETO: Prestación de servicios profesionales como psicóloga de apoyo al sistema de información y atención al usuario (SIAU) del Hospital Santa Isabel con el objetivo de fortalecer la humanización de la atención, la orientación a los usuarios, la promoción de sus derechos y deberes, la implementación de estrategias de inducción a la demanda, y la medición de la satisfacción del servicio, en el marco de las directrices del SIAU y la normatividad vigente en salud	VALOR INICIAL: 8.4000.000 LETRAS: OCHO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS.	CONTRATISTA: Margarita María Osorno Pérez DEPENDENCIA INTERESADA: SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA YIGENI CÁRDENAS SUPERVISORA PERIODO POR FACTURAR: 19/03/2026 al 18/04/2026 VALOR POR FACTURAR: 2.800.000 LETRAS: DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS
---	---	---

INFORME DE ACTIVIDADES

Funciones del psicólogo en SIAU

Se orienta e informar a los usuarios sobre los servicios del hospital. Recibir PQRSF: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Realizar encuestas de satisfacción para mejorar la atención. Socializar los derechos y deberes de los pacientes. Verificar el estado de aseguramiento en salud de los usuarios. Apoyar la asociación de usuarios y participación ciudadana. En algunos casos apoyar la asignación de citas de consulta externa.

El psicólogo en el SIAU brinda orientación y acompañamiento a los usuarios y sus familias, escucha y gestiona quejas o inquietudes, promueve la atención humanizada en los servicios de salud y apoya la identificación de usuarios vulnerables. Además, contribuye a mejorar la calidad del servicio mediante encuestas de satisfacción y educación sobre los derechos y deberes de los pacientes.

OBJETO: Prestación de servicios profesionales como psicóloga de apoyo al sistema de información y atención al usuario (SIAU) del Hospital Santa Isabel con el objetivo de fortalecer la humanización de la atención, la orientación a los usuarios, la promoción de sus derechos y deberes, la implementación de estrategias de inducción a la demanda, y la medición de la satisfacción del servicio, en el marco de las directrices del SIAU y la normatividad vigente en salud.

JUEVES 19/ 03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (120 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.

- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

Dar respuesta oportuna al usuario.

Hacer seguimiento hasta cierre del caso.

- Apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

VIERNES 20/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (140 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.

- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).

- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.

- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.

- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.

- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

LUNES 23/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (130 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MARTES 24/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (130 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MIERCOLES 25/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (120 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes.
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

JUEVES 26/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (130 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencias, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada trámite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

VIERNES 27/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (140 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

LUNES 30/ 03/2026

Mañana —AL USUARIO SALA (130 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidos todas sus sugerencias, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada trámite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MARTES 31/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (95 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MIERCOLES 01/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (135 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares.
- Sensibilizar derechos y deberes en sala.
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.

- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

JUEVES 02/ 04/ 2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (135 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicios.

VIERNES 03/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (135 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.

- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

LUNES 06/03/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (95 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MARTES 07/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (100 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).

- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MIERCOLES 08/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (145 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa)
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

JUEVES 09/ 04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (120 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

VIERNES 10/ 04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (140 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamos.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

LUNES 13/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (145 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidos todas sus sugerencias, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada trámite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MARTES 14/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (120 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.

- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar
 Orientar
 Escuchar al usuario
 Resolver quejas
 Medir satisfacción
 Mejorar la calidad del servicio
 Verificación de afiliación (EPS).
 Apoyo en autorizaciones o trámites.
 Facilita el acceso a los servicios.
 Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

MIERCOLES 15/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (125 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.

- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares

- Sensibilizar derechos y deberes en sala

- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.

- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

JUEVES 16/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (130 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes
- Manejo del fichero: 120 registros organizados

- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución.
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- apoyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora del servicio.

VIERNES 17/04/2026

Mañana — ATENCION AL USUARIO SALA (125 personas atendidas)

- Víctimas de violencia intrafamiliar o sexual.
- Pacientes con enfermedades crónicas o graves.
- Personas en pobreza extrema.
- Personas con trastornos mentales y/o consumo de sustancias.
- Educar sobre derechos y deberes de los usuarios.
- Aplicación de encuestas de satisfacción para mejorar la calidad del servicio, actuando como enlace entre la institución y la comunidad.
- Orientar a los usuarios a sacar las fichas correspondientes y orientarlos.
- A. Asignar citas
- L. Laboratorio, sangrar o toma de citología
- C. Pedir citas de programas de presión, maternas, planificación, crecimiento y desarrollo o primera infancia.
- E. cita de especialista, radiólogo que toma las ecografías y ginecología que toma las ecografías.
- S. Atención al usuario para autorizaciones.
- F. Farmacia.
- FT. Fisioterapia.
- O. Para pedir cita para odontología.
- M. Confirmar citas con médico general.
- Orientar a los usuarios con los tramites y acompañarlos a sus lugares pertinentes como lo son: Odontología, vacunación, sala de PyM, orientación al usuario, consultorios, farmacia.
- Orientar usuarios con las fichas.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Orientación a pacientes/familiares
- Sensibilizar derechos y deberes en sala
- Impresión de resultados de exámenes

- Manejo del fichero: 120 registros organizados
- Orientación personalizada: 30 casos para asesoría solicitar citas, entre otros.
- Se hace orientación a los usuarios, y encuestas de satisfacción.
- Preparo charla sobre los derechos y deberes de los usuarios en la sala de espera (sede casa).
- Se hace una actividad con los usuarios, el cual ellos participan doy a conocer cuales sus deberes y derechos. Y se comprometen en la semana a poner en práctica un Derecho y un Deber.
- **Deberes:** tratar con amabilidad, consideración y respeto a los integrantes del hospital y demás usuarios. Tener sentido de pertenencia por la institución
- **Derechos:** Ser escuchados y atendidas todas sus sugerencia, quejas o reclamo.
- Nuevo número para solicitar las citas, nuevo servicio de rayos X, buzón de sugerencias con sus respectivos formatos para diligenciar.
- Se realiza impresiones para orientar a los usuarios.

Se orienta a los usuarios en los servicios y se les da las fichas, se ayuda en general a donde se deben presentar hacer cada tramite, por ejemplo, los exámenes que deben autorizar en la oficina SIAU, los medicamentos a reclamar en la farmacia, cuando se deben presentar a enfermería, hacer toma presión, cuando se tiene que presentar a vacunación, entre otros. Se hacen encuestas de satisfacción, y se orienta a su vez como hacer uso del buzón de sugerencia y códigos PQRS, se tiene en cuenta las sugerencias. Cabe resaltar que los usuarios se sienten muy satisfechos por la atención recibida de parte del personal de la institución, por la buena atención y trato recibido por el personal expresan que ha mejorado notablemente, teniendo como sugerencias muy pocas más felicitaciones.

Tarde atención en oficina SIAU

El SIAU se encarga de:

Informar

Orientar

Escuchar al usuario

Resolver quejas

Medir satisfacción

Mejorar la calidad del servicio

Verificación de afiliación (EPS).

Apoyo en autorizaciones o trámites.

Facilita el acceso a los servicios.

Recibir y registrar PQRSF.

- Dar respuesta oportuna al usuario.
- poyar procesos de referencia y contrarreferencia en casos psicosociales.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejoras.

Saldo Contrato	Valor cuenta de Cobro	Acumulado de Pagos	% de Ejecución Pagos
8.500.000	2.800.000	1	100%
<u>OBSERVACIONES:</u>			

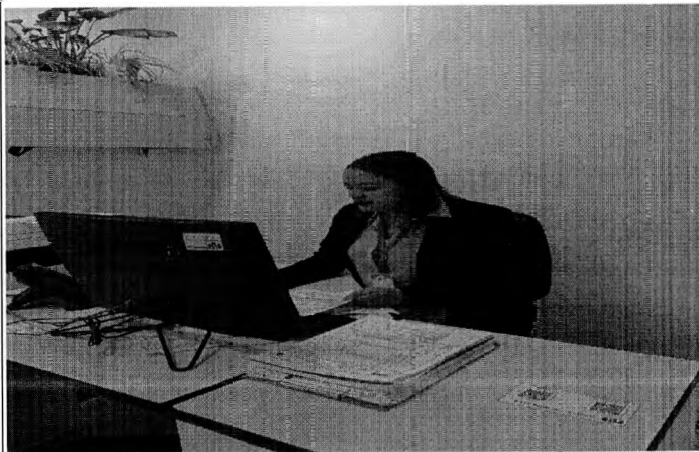
Fecha:
19/03/2026



Firma:
Cedula: 43364905



Actividades lúdicas con usuarios en urgencias



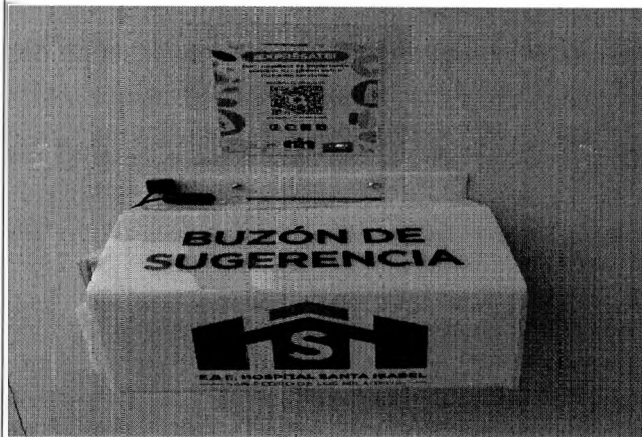
Atención al usuario oficina



Actividades lúdicas hospitalización.



Charla de derechos y deberes



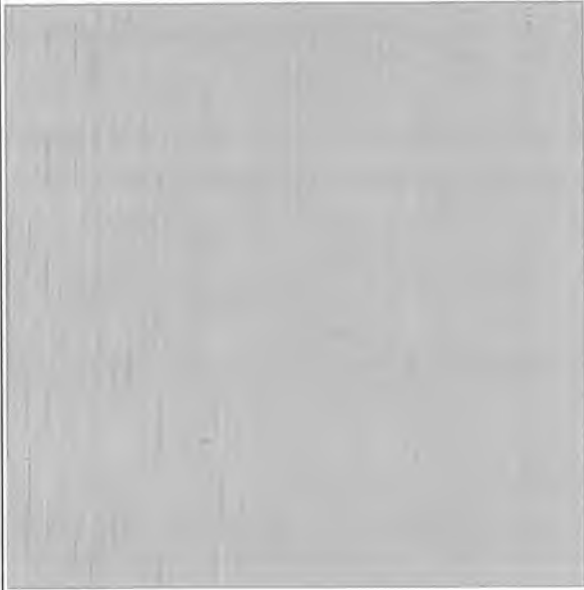
Abrir Buson de sugerencias sede casa, y administrativa.



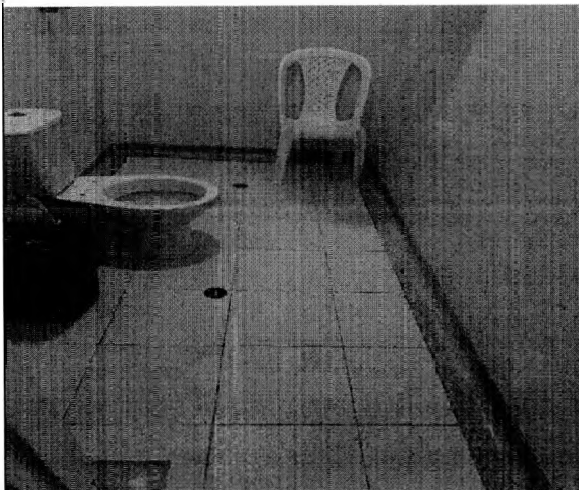
Atención al usuario en el fichero



Supervisar, reparar sala de PYM



Atención psicosocial.



Supervisión de los baños.



SuAporte |

AUTOLIQUIDACION
CONSOLIDADA

Fecha creación reporte: 2026-04-07, 03:20:35 PM

Tipo Planilla:

I: PLANILLA INDEPENDIENTES

Número Planilla: 84279060

Periodo Cotización: abril de 2026

Periodo Servicio: abril de 2026

Referencia pago (PIN): 8909814395

PAGADO 07/04/2026

I. DATOS DEL APORTANTE

Identificación Social	MARGARITA MARIA OSORNO PEREZ		
Documento	CC43364905	Dirección	AV. CARRERA 51B #46 B - 38
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE	Teléfono	6840599
Tipo Persona	NATURAL	Forma Presentación	ÚNICO
Ciudad	BELLO	Departamento	ANTIOQUIA
Representante Legal		Identificación	
Total Afiliados	1	ARP	COLMENA VIDA Y RIESGOS PROFESIONALES


II. DETALLE DEL APORTANTE

Datos del Afiliado				Novedades												Pensiones			Salud			Riesgos			Cajas				Parafiscales				Total								
Identificación	Apellidos y Nombres	Tipo Delimitación	Subtipo Cotización	ING	RET	RET P	TUE	TAE	TIP	USP	LOJ	URJ	SLN	ISE	LMA	VAC	AVP	WCT	IRP	Des AFP	Des AFP	Des AFP	Des AFP	Des AFP	Administradora	IBC Pensión	Aporte Parafis	Administradora	IBC Salud	Aporte Salud	Tarifa	IBC Riesgos	Aporte Riesgos	Administradora	IBC Caja	Aporte Caja	Aporte BENA	Aporte ICBF	ESAP	Aporte Ministerio	Total
C 43364905	MARGARITA MARIA OSORNO PEREZ	59	00																	0	30	30	0	(230201) PROTECCION	\$ 1.750.905	\$ 280.200	(EPS010) EPS SURA	\$ 1.750.905	\$ 218.900	2.438	\$ 1.750.905	\$ 42.700	(NIN-CC) NINGUNA CCF	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 541.800	

III. TOTALES

IBC Pensión	IBC Salud	IBC Riesgos	IBC Cajas	Aportes Pensión	Aportes Salud	Aportes Riesgos	Aportes Cajas	Aportes Sena	Aportes ICBF	Aportes ESAP	Aportes Min Educación	(Incapacidades, Licencias, Saldos a Favor) EPB	Incapacidades ARP	SUBTOTAL SIN INTERESES DE MORA	TOTAL INTERESES DE MORA	TOTAL FINAL
\$ 1.750.905	\$ 1.750.905	\$ 1.750.905	\$ 0	\$ 280.200	\$ 218.900	\$ 42.700	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 541.800	\$ 0	\$ 541.800



 <p>E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL — SAN PEDRO DE LOS MILAGROS —</p>	ACTA DE AVANCE Y SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Código: F-CN-004
		Versión: 03
		Página 1 de 1

ACTA DE AVANCE Y SUPERVISIÓN No. 3 del CONTRATO No. CPS-025-2026, suscrito entre el/la CONTRATISTA MARGARITA MARIA OSORNO PEREZ, identificado con cédula número 43364905 y La ESE HOSPITAL SANTA ISABEL del MUNICIPIO de SAN PEDRO DE LOS MILAGROS- ANTIOQUIA con NIT 800014405-2

Con el fin de realizar Acta de Avance y de Supervisión del contrato cuyo objeto es: Prestación de servicios profesionales como psicóloga de apoyo al sistema de información y atención al usuario (SIAU) del Hospital Santa Isabel con el objetivo de fortalecer la humanización de la atención, la orientación a los usuarios, la promoción de sus derechos y deberes, la implementación de estrategias de inducción a la demanda, y la medición de la satisfacción del servicio, en el marco de las directrices del SIAU y la normatividad vigente en salud Se reunieron, MARGARITA MARIA OSORNO PEREZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 43364905, por parte del Contratista, y por parte del Contratante, YIGENI CARDENAS MAZO SUBDIRECTORA CIENTIFICA en calidad de Supervisora del contrato delegado por la Gerencia de la ESE Hospital.

FECHA DE INICIO DEL CONTRATO (MES/DIA/AÑO): 19/1/2026.

FECHA FINAL DEL CONTRATO (MES/DIA/AÑO): 18/4/2026

VALOR INICIAL DEL CONTRATO: \$ 8400000

VALOR DE ADICIÓN: \$0

VALOR FINAL DEL CONTRATO: 8400000

PERIODO EJECUTADO (DIA/MES/AÑO): 19/03/2026 A 18/04/2026

NUMERO DE FACTURA: 3


El suscrito Supervisora certifica que el/la contratista, MARGARITA MARIA OSORNO PEREZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 43364905, cumplió con las actividades programadas en las obligaciones y el objeto del contrato, el cual se ejecutó para la E.S.E. Hospital Santa Isabel en el período intervenido, y se pudo constatar la realización de las actividades plasmadas en el informe de actividades No. 3 presentado por el Contratista y registrado en plataforma SECOPII los respectivos soportes de actividades, cuenta de cobro, seguridad social.

Se realizó la respectiva revisión y evaluación a la Contratista para el mejoramiento continuo de los procesos dentro de la dependencia y se observó en general un adecuado diligenciamiento del informe, atendiendo las recomendaciones realizadas en la supervisión del contrato.

ACTA DE AVANCE: De acuerdo con la certificación adjunta de la supervisión designada, se verifica que el contrato se encuentra en un avance de ejecución de la siguiente forma:

Y.	Valor inicial del Contrato	\$8400000
----	----------------------------	-----------

Elaboró: Gerente	Revisó: Coordinadora de Calidad	Aprobó: Gerente
Fecha: 04/08/2024	Fecha: 04/08/2024	Fecha: 04/08/2024

	ACTA DE AVANCE Y SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Código: F-CN-004
		Versión: 03
		Página 1 de 1

Z.	Valor facturado por la contratista en este informe	2800000 ✓
AA	Valor adición	\$0
BB	Valor final del contrato	\$8400000 ✓
CC	Valor glosa	\$0
DD	Valor a facturar después de supervisión	\$2800000
EE	Valor y porcentaje de ejecución luego de la presente cuenta.	8400000 100%
FF.	Valor y porcentaje del contrato por ejecutar	0 0%

En conclusión, de acuerdo con el cumplimiento del contrato la suma a cancelar, antes de retenciones, en la presente acta de avance es de \$2800000

Para constancia se suscribe en el Municipio de San Pedro de los Milagros, a los 4/20/2026 (MES/DIA/AÑO)

Yrigeni Cardenas Mazo
YRIGENI CARDENAS MAZO
 Supervisora

Elaboró: Gerente	Revisó: Coordinadora de Calidad	Aprobó: Gerente
Fecha: 04/08/2024	Fecha: 04/08/2024	Fecha: 04/08/2024

	CERTIFICADO RECIBIDO A SATISFACCIÓN	Código: F-CN-012
		Versión: 01
		Página 1 de 1

LA SUSCRITA SUPERVISORA


CERTIFICA QUE:

POR EL CONTRATISTA el representante legal, MARGARITA MARIA OSORNO PEREZ mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 43364905, ha dado cumplimiento a satisfacción con relación a las actividades de Contrato de Prestación de Servicios No. CPS-025-2026, cuyo objeto es: *Prestación de servicios profesionales como psicóloga de apoyo al sistema de información y atención al usuario (SIAU) del Hospital Santa Isabel con el objetivo de fortalecer la humanización de la atención, la orientación a los usuarios, la promoción de sus derechos y deberes, la implementación de estrategias de inducción a la demanda, y la medición de la satisfacción del servicio, en el marco de las directrices del SIAU y la normatividad vigente en salud* Como sustento de ejecución de las acciones realizadas, presentó los soportes de pago de seguridad social, al tiempo que fue verificado y auditado el cumplimiento de las acciones de apoyo a la gestión objeto del contrato, por la Supervisora designada. Se anexa la respectiva acta de avance y supervisión.

El informe de actividades No.3, la cuenta de cobro y el presente certificado se envía a la Subdirección Administrativa y contabilidad, para el respectivo trámite de su cancelación.

Dado en el Municipio de San Pedro de los Milagros, a los 4/20/2026 (MES/DIA/AÑO).

Cordialmente,


YIRANI CARDENAS MAZO
 Supervisora

Elaboró: Gerente	Revisó: Coordinadora de Calidad	Aprobó: Gerente
Fecha: 04/08/2024	Fecha: 04/08/2024	Fecha: 04/08/2024