

# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD YOPAL

“Con seguridad y calidad te  
servimos de corazón ♥ salud  
para todos”

## INFORME VIGENCIA 2025

# DIAGNOSTICO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

## INTRUDUCCION

El programa de cultura organizacional constituye un aporte fundamental para la E.S.E Salud Yopal y su Alta Gerencia, ya que permite a la entidad avanzar hacia un proceso de mejora continua en las acciones colectivas y en el desempeño social de sus colaboradores en las diferentes áreas y sedes de atención. La cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, creencias, normas y prácticas compartidas, se convierte en un factor decisivo que puede facilitar o dificultar los cambios dentro de una organización.

Cuando los colaboradores se identifican con la misión y visión institucional, se genera un vínculo positivo que fortalece el sentido de pertenencia; por el contrario, cuando existe desconexión con los valores organizacionales, se corre el riesgo de que los trabajadores se sientan aislados y poco comprometidos. En este sentido, se busca demostrar que la cultura organizacional no es un elemento accesorio, sino un componente estratégico para alcanzar un modelo de excelencia empresarial basado en la gestión eficiente y en la participación activa de todos los miembros de la organización.

Para lograrlo, resulta indispensable estudiar, planificar y crear conciencia sobre las ideas, metodologías y medidas que permitan consolidar una cultura compartida. Este proceso implica la construcción de espacios de reflexión y formación que motiven a los colaboradores a interiorizar los valores institucionales y a traducirlos en prácticas cotidianas que impacten positivamente en los resultados de la entidad.

En la actualidad, las empresas buscan establecer un modelo de comportamiento general que se transmite a través de creencias y valores comunes. Dicho modelo se refleja en la misión institucional y contribuye a mejorar las relaciones internas, fomentar la cohesión y fortalecer el sentido de pertenencia. Una organización que logra armonía entre sus miembros garantiza un mejor desempeño económico, tecnológico y productivo, generando impactos significativos en el ámbito social, científico y comunitario.

Reconociendo la importancia de este aspecto, la E.S.E Salud Yopal diseñó e implementó una encuesta mediante formulario digital, estructurada en cinco ejes fundamentales:

- Filosofía institucional
- Seguridad del paciente
- Humanización de la atención
- Gestión de riesgos
- Gestión de la tecnología

Estos ejes se convierten en pilares que respaldan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y permiten evaluar de manera sistemática el grado de apropiación cultural entre los colaboradores.

La Alta Gerencia de la E.S.E Salud Yopal ha identificado la necesidad de implementar un programa de transformación cultural, consciente de que este proceso trae consigo múltiples beneficios tanto para la institución como para su personal. Entre dichos beneficios se destacan la adaptación al cambio, el fortalecimiento del liderazgo, la mejora en la atención al usuario y el desarrollo de competencias organizacionales.

Si bien ya se han venido adelantando campañas y estrategias orientadas a reforzar la identidad cultural de la entidad, se reconoce que este esfuerzo debe ser fortalecido y definido con mayor claridad para consolidar un modelo organizacional sostenible, capaz de responder a los retos actuales del sector salud y de proyectar a la institución hacia estándares de excelencia.

#### **PALABRAS CLAVES**

**Cultura:** La cultura puede entenderse como el entramado complejo de creencias, costumbres, ideas y valores que orientan la vida de los individuos dentro de una sociedad. No se limita únicamente a aspectos simbólicos, sino que también incluye los objetos e instrumentos materiales que las personas adquieren y utilizan en su cotidianidad. Estos elementos culturales son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra, asegurando la continuidad de prácticas y significados que permiten la cohesión social. En este sentido, la cultura constituye el marco de referencia que guía la conducta, moldea las percepciones y establece los parámetros de lo que se considera aceptable o deseable en un grupo humano (Thompson, 2006:9).

**Organización:** Una organización es una unidad social conformada por dos o más personas que, de manera consciente y coordinada, trabajan con relativa continuidad para alcanzar una meta común o un conjunto de ellas. Más allá de su estructura formal, las organizaciones representan espacios de interacción donde se articulan recursos humanos, materiales y tecnológicos con el fin de lograr objetivos previamente definidos. Su existencia implica procesos de comunicación, liderazgo y toma de decisiones que permiten mantener la estabilidad y la permanencia en el tiempo, a la vez que facilitan la adaptación a los cambios del entorno (Robbins, 2009:6).

**Cambio Organizacional:** El cambio organizacional se concibe como el proceso mediante el cual las organizaciones se adaptan a las transformaciones que ocurren tanto en su ambiente interno como en el externo. Dichas transformaciones pueden estar relacionadas con factores tecnológicos, económicos, sociales o culturales, y requieren ajustes en la estructura, los procesos y las estrategias de la organización. El cambio no debe entenderse únicamente como una reacción, sino como una

oportunidad para innovar, mejorar la competitividad y garantizar la sostenibilidad en escenarios dinámicos y complejos (Marín, Cano, 2010:28).

**Cultura Organizacional:** La cultura organizacional se refiere a un sistema de valores, creencias y actitudes compartidas por la mayoría de los miembros de una organización. Este sistema constituye la identidad de la organización y permite distinguirla de otras, independientemente de su misión y objetivos. La cultura organizacional influye en la manera en que los empleados perciben su entorno laboral, en cómo interactúan entre sí y en la forma en que enfrentan los retos. En consecuencia, se convierte en un factor determinante para el éxito o fracaso de la organización, ya que condiciona la motivación, el compromiso y la productividad de sus integrantes (Robbins, 2009:551).

**Influencia de la Cultura en las Organizaciones:** La cultura ejerce una influencia decisiva en las organizaciones, pues las envuelve y les otorga un sentido de identidad. A través de un sistema de valores y creencias, fomenta la cohesión interna y establece pautas de comportamiento que pueden facilitar o limitar el logro de objetivos. Una cultura sólida y coherente puede convertirse en un motor que impulse la innovación, la cooperación y el cumplimiento de metas; mientras que una cultura fragmentada o contradictoria puede generar conflictos, resistencia al cambio y pérdida de competitividad.

#### **Factores Relacionados con la Cultura Organizacional**

- **Autoridad:** Se fundamenta en un poder legalmente sancionado y constituye uno de los principales mecanismos para influir en la aceptación y desarrollo de la cultura organizacional. La autoridad legitima las normas y prácticas, asegurando que sean respetadas y aplicadas por los miembros.
- **Ideología:** Se vincula estrechamente con la cultura organizacional, ya que representa el conjunto de principios y valores que orientan la filosofía administrativa. Para que la ideología sea efectiva, debe ser aceptada y compartida por los integrantes de la organización.
- **Experiencia:** Reconocida y certificada por méritos académicos o profesionales, la experiencia aporta credibilidad y conocimiento práctico que fortalecen la cultura organizacional.
- **Política:** Se refiere al ejercicio del poder que, en ocasiones, puede ser considerado "técnicamente ilegítimo" debido a los medios que emplea y los fines que persigue. La política dentro de las organizaciones suele generar conflictos, resultar costosa y afectar negativamente la cohesión cultural si no se gestiona adecuadamente.

## **METODOLOGIA**

La metodología utilizada para el diagnóstico de clima organización fue mediante encuesta estructurada de múltiple respuesta, cada una de las diferentes respuestas arrojan un nivel de satisfacción frente a la pregunta evaluada.

Para la aplicación de la encuesta de clima organizacional se realizó despliegue de manera virtual a los funcionarios y contratistas, obteniendo como propuesta metodológica la aplicación de dicho instrumento de manera sistematizada, que permitiera el fácil acceso a través de un Link virtual, el cual se envió a los diferentes grupos de WhatsApp que tiene la entidad y se establecieron tiempos prudenciales para su aplicación.

La encuesta estructurada fue planteada teniendo en cuenta los cinco (5) ejes de cultura organizacional, que son:

1. filosofía institucional
2. seguridad del paciente
3. humanización de la atención
4. gestión de riesgos
5. gestión de la tecnología

Los cuales apalancan el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

Por último, se accede a la plataforma para obtener los resultados arrojados de la aplicación de dicho instrumento, encontrando los siguientes aspectos Finalizado el diagnostico se procederá a socializarlo a los diferentes directores de Centro (CAPS) y directivos con el fin de dar a conocer la información recogida y analizada.

## **FICHA ESTRUCTURAL DE LA ENCUESTA**

Método: encuesta a cada uno de los funcionarios y contratistas de múltiples respuestas.  
Variables: 5 variables que permiten evidenciar la adherencia de cada funcionario y contratista frente al desarrollo de su labor y el logro de los objetivos de los objetivos estratégicos.

Total, de encuestas: 314 aplicadas.

1. filosofía institucional.
2. seguridad del paciente.
3. humanización de la atención.
4. gestión de riesgos.
5. gestión de la tecnología.

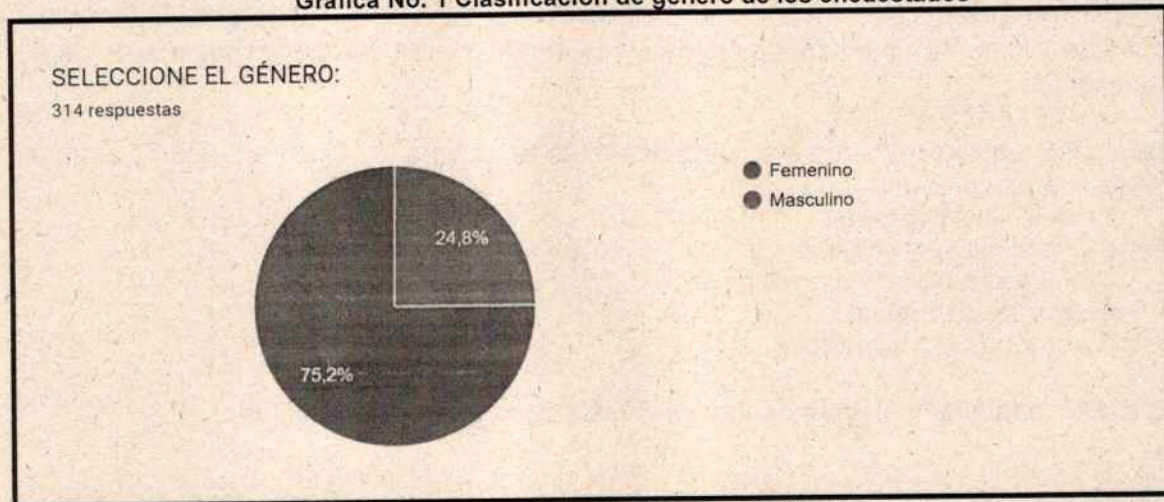
**Alcance:** Fortalecer las variables en debilidad y seguir trabajando en aquellas que presentan un alto grado de satisfacción.

## ANÁLISIS Y RESULTADO DE LA ENCUESTA

### Datos sociodemográficos

✓ **Genero:**

**Grafica No. 1 Clasificación de genero de los encuestados**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

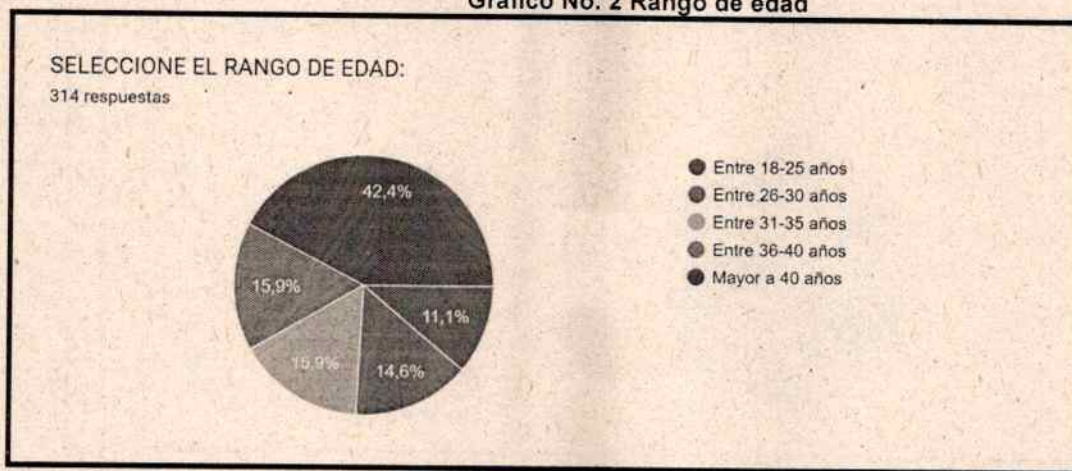
**Análisis:** En la presente gráfica se observa con claridad la distribución por género de los funcionarios y contratistas que desempeñan sus labores en la ESE Salud Yopal. Los datos reflejan que un 75.2% corresponde a mujeres, mientras que el 24.8% corresponde a hombres. Esta diferencia porcentual evidencia una marcada predominancia del género femenino dentro de la entidad, lo cual se traduce en que la mayoría de los cargos, funciones y actividades son ejercidos por mujeres.

Este resultado no solo muestra una tendencia estadística, sino que también permite reconocer el papel fundamental que desempeñan las mujeres en el ámbito institucional, aportando significativamente al desarrollo de los procesos administrativos, asistenciales y de apoyo. La participación femenina se convierte en un factor clave para el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE, consolidando su presencia en áreas estratégicas y reafirmando la importancia de la equidad de género en el entorno laboral.

En contraste, aunque la proporción de hombres es menor, su participación también resulta relevante, pues contribuyen al equilibrio y diversidad de perspectivas dentro de la organización. Sin embargo, el predominio femenino es un rasgo característico que distingue a la ESE Salud Yopal y que refleja una dinámica laboral donde las mujeres

tienen un rol protagónico en la prestación de servicios de salud y en la gestión institucional.

**Grafico No. 2 Rango de edad**

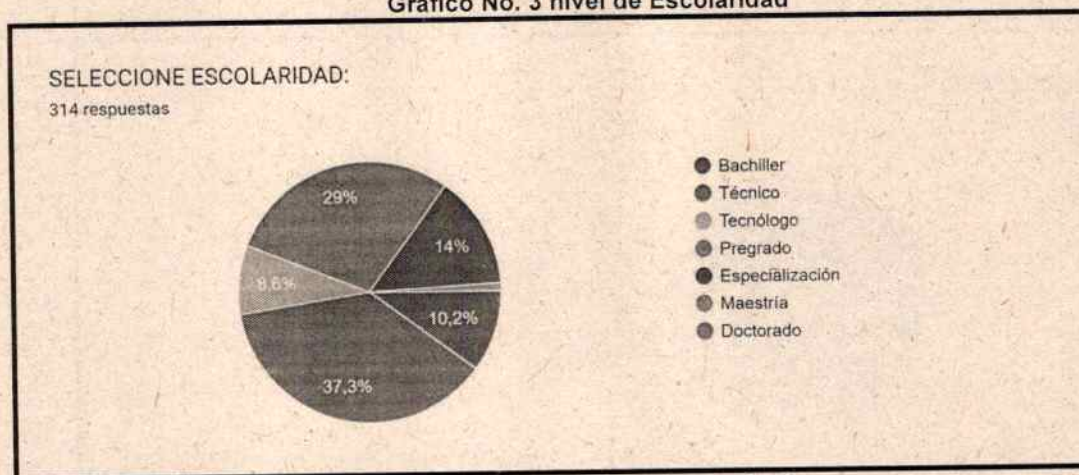


FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** En la presente gráfica se evidencia la distribución etaria de los funcionarios y contratistas que laboran y desarrollan actividades en la ESE Salud Yopal. Se observa que un 42.4% del personal tiene más de 40 años, lo cual refleja una base significativa de experiencia y trayectoria profesional dentro de la institución. Asimismo, un 14.6% se encuentra en el rango de edad de 26 a 30 años, aportando dinamismo y nuevas perspectivas. Por su parte, un 15.9% corresponde al grupo de 36 a 40 años, mientras que otro 15.9% se ubica entre los 31 y 35 años, lo que evidencia un equilibrio entre juventud y madurez laboral. Finalmente, un 11.1% pertenece al rango de 18 a 25 años, representando la incorporación de talento joven en proceso de formación y consolidación.

Este panorama demuestra que la entidad cuenta con personal en todas las etapas de la vida laboral, desde quienes apenas inician su carrera hasta aquellos con amplia experiencia, sin ningún tipo de exclusión por edad. Más allá de la edad cronológica, lo que realmente interesa a la institución es el talento humano, el conocimiento técnico y científico, así como las actitudes y aptitudes que cada funcionario y contratista aporta al cumplimiento de la misión institucional. Esta diversidad generacional fortalece la capacidad de la ESE Salud Yopal para enfrentar retos, innovar en sus procesos y garantizar un servicio integral a la comunidad.

**Grafico No. 3 nivel de Escolaridad**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

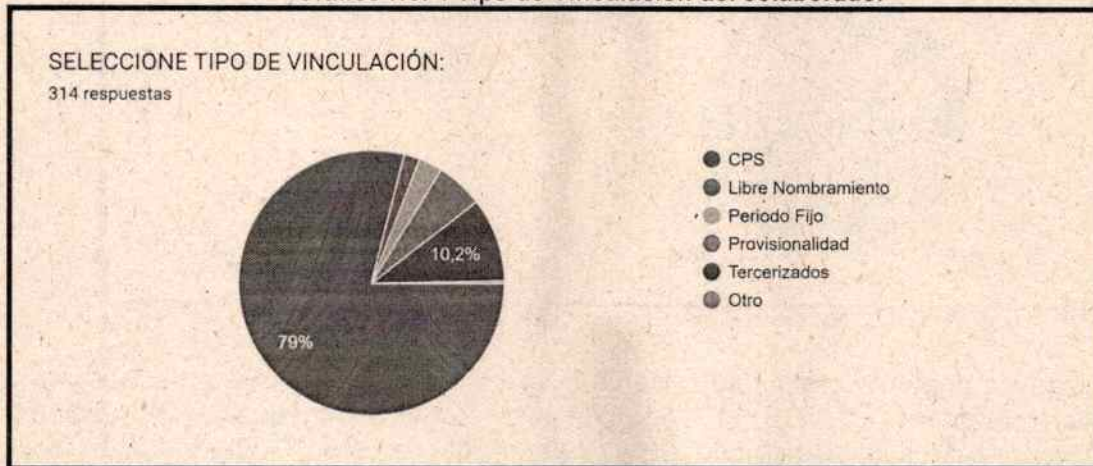
**Análisis:** En la presente gráfica se observa la distribución del nivel educativo de los funcionarios y contratistas de la entidad. Se evidencia que un 29% corresponde a profesionales, mientras que un 37.3% son técnicos, un 14% han cursado una especialización, un 8.6% son tecnólogos, un 10.2% cuentan con formación de maestría y otro 10.2% son bachilleres.

Este panorama refleja que más de la mitad del personal vinculado a la institución posee formación académica superior, lo cual garantiza que las actividades y funciones asignadas se desarrollen con un alto grado de conocimiento, preparación y competencias técnicas. Dicho nivel de escolaridad contribuye directamente al fortalecimiento de la calidad en los procesos internos, al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la generación de valor en los servicios que se prestan.

Por otra parte, la presencia de personal con formación de bachillerato demuestra que la entidad promueve la inclusión y la diversidad educativa, al integrar en su estructura organizacional a personas con distintos niveles de formación. Esto no solo amplía la representatividad de la población, sino que también fomenta la equidad y la participación de diferentes perfiles en el desarrollo de las labores institucionales.

En conclusión, la gráfica permite evidenciar que la entidad cuenta con un recurso humano heterogéneo, capacitado y comprometido, en el cual predominan los niveles de formación técnica y profesional, sin dejar de lado la inclusión de personas con formación básica, lo que fortalece la pluralidad y la integralidad del equipo de trabajo.

**Grafico No. 4 Tipo de Vinculación del colaborador**

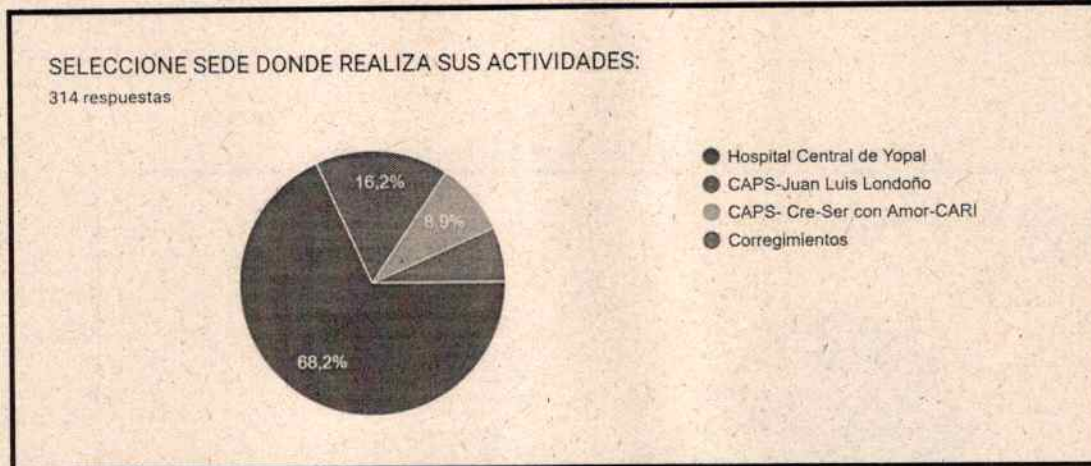


FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** En la presente gráfica se observa con claridad la distribución de los diferentes tipos de contratación dentro de la entidad. El 79% de las personas vinculadas lo hacen mediante contratos de prestación de servicios, lo que evidencia que este es el mecanismo predominante en el sector público, utilizado principalmente por su flexibilidad y por la posibilidad de ajustar la contratación a las necesidades específicas de la administración. Por otro lado, un 1.9% de los trabajadores cuentan con contratos de Libre Nombramiento y Remoción, figura que se aplica generalmente a cargos de confianza o de dirección. Asimismo, el 2.9% se encuentra vinculado bajo la modalidad de Periodo Fijo, que garantiza estabilidad laboral por un tiempo determinado. El 5.7% corresponde a contratos de provisionalidad, los cuales se emplean para suplir temporalmente vacantes en cargos de carrera administrativa. Finalmente, el 10.2% de las personas hacen parte de empresas tercerizadas, lo que refleja la participación de compañías externas en la prestación de servicios a la entidad.

Este panorama permite concluir que la mayoría de las actividades desarrolladas en la entidad se realizan bajo la modalidad de prestación de servicios, lo cual responde a una tendencia generalizada en el sector público colombiano, donde este tipo de contratación se ha consolidado como la más frecuente. Aunque esta modalidad no otorga las mismas garantías de estabilidad que otras formas de vinculación, sí contribuye de manera significativa a la generación de empleo en el municipio de Yopal y en sus alrededores, dinamizando la economía local y ofreciendo oportunidades laborales a un amplio número de personas. En este sentido, la entidad no solo cumple con sus funciones institucionales, sino que también se convierte en un motor de desarrollo social y económico para la región.

**Gráfico No. 5 Sede donde realiza sus actividades**

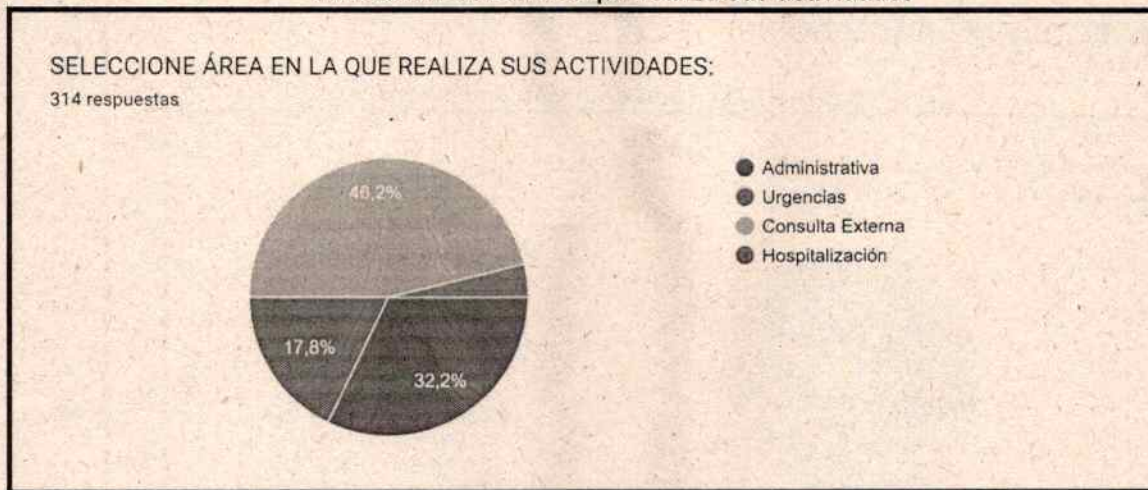


FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** En la presente gráfica se observa la distribución del personal que labora y desarrolla actividades en la E.S.E. Salud Yopal, evidenciando una concentración significativa en el Hospital Central de Yopal (HOCY), donde se encuentra el 68.2% del total de trabajadores. Este porcentaje refleja que más de dos tercios del recurso humano se ubican en dicha institución, lo cual responde a la magnitud de los servicios que allí se prestan, así como a la complejidad de su infraestructura, que demanda un volumen considerable de personal para garantizar la atención integral de los usuarios. Por otra parte, el 16.2% del personal se encuentra en el CAPS Juan Luis Londoño, centro que cumple un papel estratégico en la prestación de servicios de primer nivel y en la descongestión del hospital central. Asimismo, el 8.9% está ubicado en el CAPS Creser con Amor – CARI, institución que atiende poblaciones específicas y desarrolla programas de carácter comunitario, lo que explica su proporción dentro del total de la planta de personal. Finalmente, el 6.7% restante se encuentra distribuido en los corregimientos, garantizando la cobertura en áreas rurales y fortaleciendo el acceso a la salud en zonas apartadas, en concordancia con la misión institucional de brindar atención equitativa y oportuna a toda la población del municipio.

En síntesis, la concentración mayoritaria en el Hospital Central de Yopal obedece a la necesidad de contar con un equipo humano robusto que respalde la amplia oferta de servicios especializados y de mediana complejidad, mientras que la presencia en los CAPS y corregimientos refleja el compromiso de la E.S.E. Salud Yopal con la descentralización de la atención y la cobertura territorial.

**Gráfico No. 6 Área a la que realiza sus actividades**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** En la presente gráfica se observa la distribución porcentual del personal que labora en la E.S.E. Salud Yopal según las áreas de desempeño. Se evidencia que un 32.2% del talento humano se encuentra vinculado al área de consulta externa, lo cual representa el grupo más numeroso dentro de la institución. De igual manera, un 32.2% corresponde al área administrativa, reflejando la importancia de las labores de gestión y apoyo en el funcionamiento organizacional. Por su parte, el 17.8% del personal se ubica en el servicio de urgencias, un espacio crítico para la atención inmediata de los usuarios, mientras que un 3.8% desempeña sus funciones en hospitalización, área destinada al cuidado continuo de pacientes que requieren estancia prolongada.

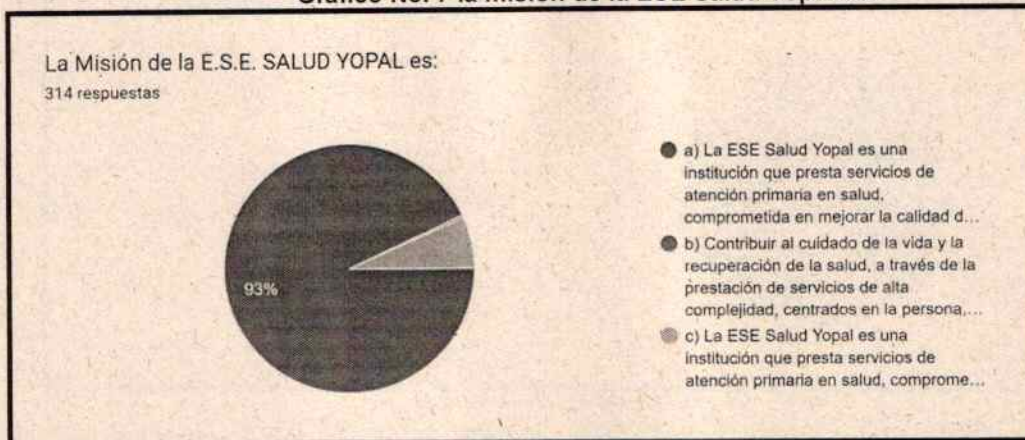
Este comportamiento evidencia que la mayor concentración de personal se encuentra en consulta externa, situación que responde a la amplia oferta de servicios asistenciales que allí se brindan, tales como medicina general, especialidades, odontología, promoción y prevención, entre otros. Dicho predominio refleja la estrategia institucional de fortalecer la atención ambulatoria, optimizando recursos y garantizando cobertura a una mayor proporción de la población usuaria. Asimismo, la significativa participación del área administrativa pone de manifiesto la necesidad de contar con un soporte sólido en procesos de planeación, gestión documental, talento humano y control financiero, indispensables para el adecuado funcionamiento de la entidad.

En síntesis, la distribución del personal muestra un equilibrio entre la atención directa al usuario y las labores administrativas, con un énfasis marcado en la consulta externa, lo cual se alinea con la misión de la E.S.E. Salud Yopal de ofrecer servicios accesibles, oportunos y de calidad a la comunidad.

## VARIABLES ANALIZADAS

### 1. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

Grafico No. 7 la misión de la ESE Salud Yopal es:

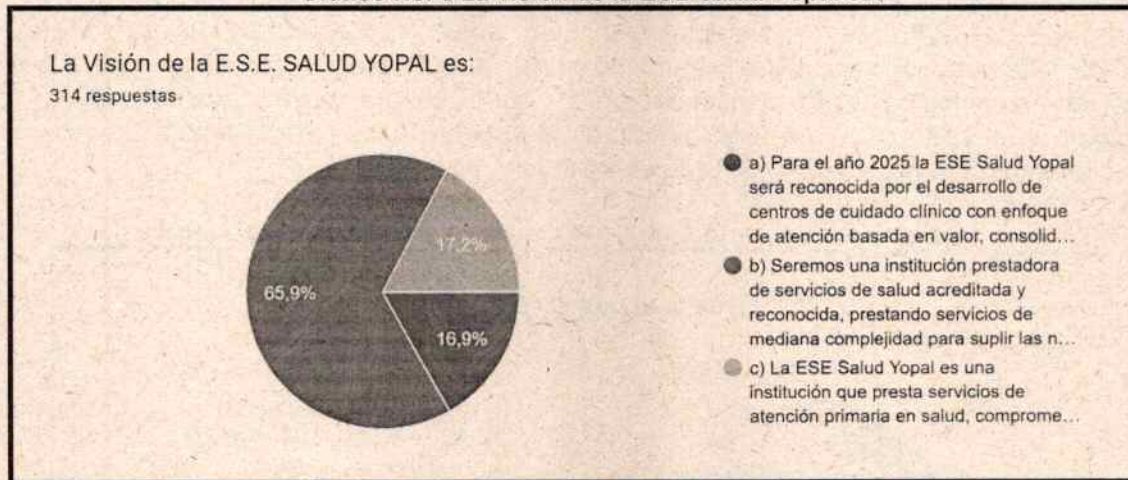


FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 93% del personal manifiesta que la visión institucional de la ESE Salud Yopal se orienta hacia consolidarse como una entidad que presta servicios de atención primaria en salud, comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, sus familias, la comunidad y sus colaboradores. Esta visión se fundamenta en la prestación de servicios de manera humanizada, segura, oportuna, accesible, pertinente y con enfoque de riesgo, garantizando la efectividad técnico-científica y el respaldo de un equipo humano altamente capacitado, orientado hacia el mejoramiento continuo de los procesos. Dicho planteamiento es considerado por la mayoría como la respuesta verdadera y representativa de la misión institucional.

Por otra parte, un 6.7% del personal reconoce la visión de la ESE Salud Yopal en términos más generales, destacando únicamente su compromiso con la atención primaria en salud y la mejora de la calidad de vida de los usuarios, sus familias, la comunidad y los colaboradores, sin hacer referencia explícita a los atributos diferenciadores como la humanización, la seguridad, la oportunidad, la accesibilidad, la pertinencia y el enfoque de riesgo.

**Grafico No. 8 La visión de la ESE Salud Yopal es:**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

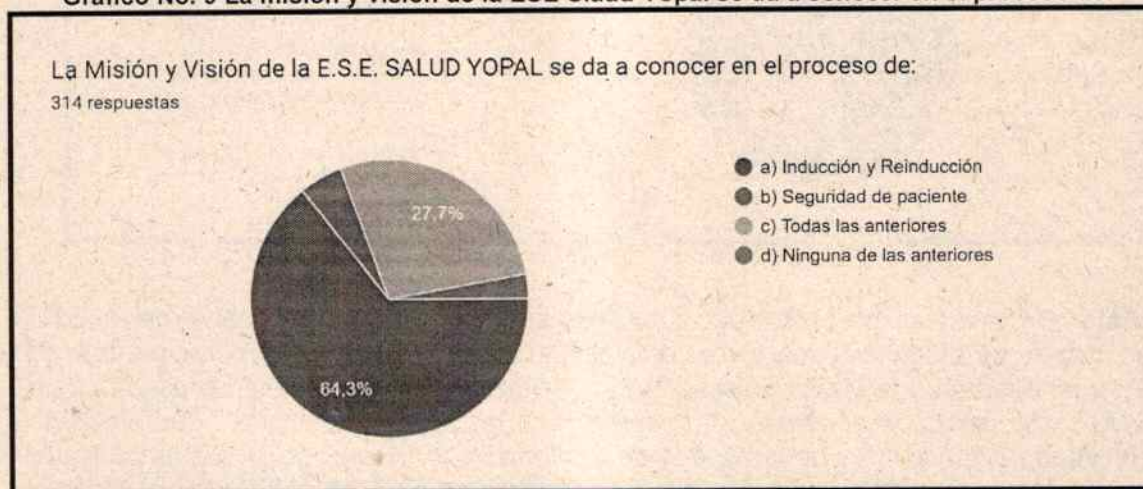
**Análisis:** En el ejercicio de consulta realizado sobre la visión institucional de la ESE Salud Yopal, se evidenció una diversidad de percepciones entre los participantes. El 65.9% manifestó que la visión corresponde a: *"Seremos una institución prestadora de servicios de salud acreditada y reconocida, prestando servicios de mediana complejidad para suplir las necesidades de la comunidad"*. Esta opción fue identificada como la respuesta verdadera y refleja el propósito central de la entidad: consolidarse como un referente regional en la prestación de servicios de salud con estándares de calidad y acreditación, respondiendo de manera efectiva a las demandas de la población.

Por otra parte, el 17.2% de los encuestados consideró que la visión institucional se orienta hacia la definición: *"La ESE Salud Yopal es una institución que presta servicios de atención primaria en salud, comprometida en mejorar la calidad de vida de los usuarios, sus familias, comunidad y colaboradores, de forma humanizada, segura, oportuna, accesible, pertinente y con enfoque de riesgo; a través de la efectividad técnico-científica, un equipo humano capacitado y orientado hacia el mejoramiento continuo de los procesos"*. Esta percepción, aunque no corresponde a la formulación oficial de la visión, evidencia la importancia que los participantes otorgan a la atención primaria, la humanización del servicio y la mejora continua como pilares fundamentales de la gestión institucional.

Finalmente, el 16.9% expresó que la visión se proyecta hacia el año 2025, planteando que: *"La ESE Salud Yopal será reconocida por el desarrollo de centros de cuidado clínico con enfoque de atención basada en valor, consolidándose como una institución con estándares superiores de calidad, innovación y desarrollo tecnológico y como un gran lugar para trabajar"*. Esta opción refleja una mirada prospectiva, vinculada al fortalecimiento de la innovación, la tecnología y la cultura organizacional, con énfasis en la creación de un entorno laboral atractivo y en la implementación de modelos de atención centrados en el valor.

En síntesis, aunque la mayoría reconoce la visión oficial de la institución, las respuestas minoritarias aportan elementos complementarios que enriquecen la comprensión del horizonte estratégico de la ESE Salud Yopal. Dichas percepciones ponen de relieve la relevancia de la atención primaria, la humanización del servicio, la innovación tecnológica y la consolidación de una cultura organizacional sólida, aspectos que pueden ser considerados como insumos valiosos para la actualización y fortalecimiento de la planeación estratégica institucional.

**Gráfico No. 9 La misión y visión de la ESE Salud Yopal se da a conocer en el proceso de:**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El análisis de las respuestas obtenidas evidencia que el 64.3% de los participantes considera que la misión y visión institucional de la ESE Salud Yopal se socializa principalmente durante el proceso de inducción y reintroducción, lo cual refleja la importancia de este espacio como mecanismo inicial de orientación y alineación de los nuevos colaboradores con los principios organizacionales.

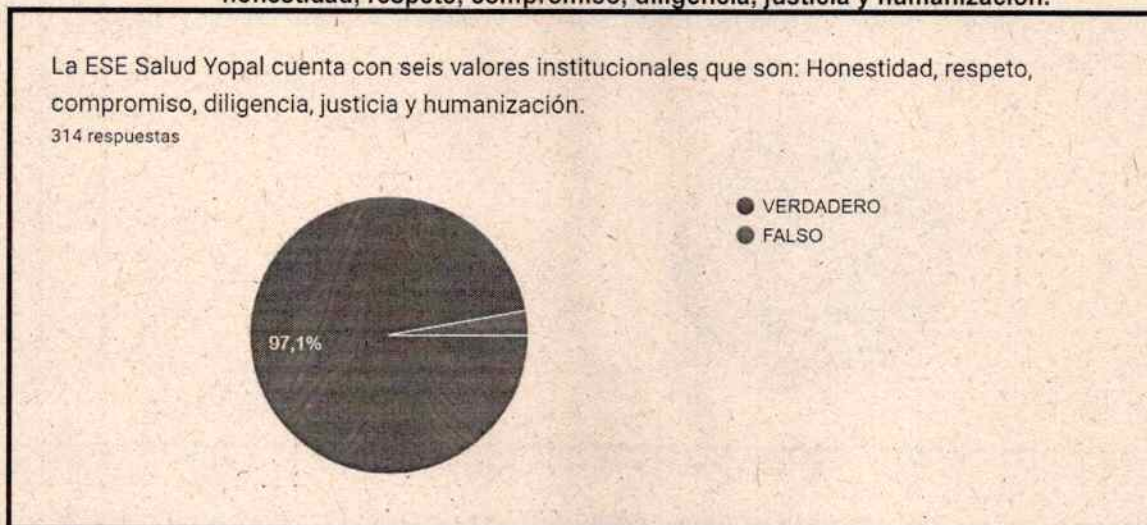
Por otra parte, un 5.1% de los encuestados manifiesta que dicho conocimiento se transmite en el marco de las actividades relacionadas con la seguridad del paciente, lo que sugiere que, aunque en menor medida, también se aprovechan estos escenarios para reforzar la identidad institucional.

En contraste, un 2.9% de los participantes señala que la misión y visión no se da a conocer en ninguno de los espacios mencionados, lo que pone de relieve la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación interna para garantizar que todos los trabajadores tengan claridad sobre los lineamientos estratégicos de la entidad.

Finalmente, un 27.7% de los encuestados afirma que la misión y visión se divulga en todos los espacios anteriores, lo cual refleja una percepción positiva respecto a la transversalidad de estos valores en diferentes procesos institucionales.

## 1.1 CODIGO DE INTEGRIDAD: PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

**Grafico No. 10 la ESE Salud Yopal cuenta con seis valores institucionales que son: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y humanización.**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

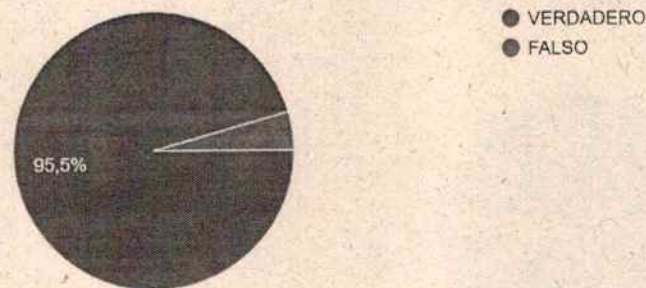
**Análisis:** El 97.1% de los colaboradores encuestados expresan que la entidad reconoce y promueve de manera explícita los seis valores institucionales fundamentales, los cuales son: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y humanización. Esta percepción refleja un alto nivel de consenso respecto a la existencia y vigencia de dichos principios, considerados como pilares esenciales para orientar la cultura organizacional y las prácticas cotidianas dentro de la institución.

Por otra parte, un 2.9% de los participantes manifiestan que esta afirmación es falsa, lo que evidencia una mínima discrepancia en la percepción colectiva. No obstante, la amplia mayoría confirma la presencia de estos valores, lo que permite concluir que la organización ha logrado consolidar un marco ético y cultural compartido, que fortalece la identidad institucional y contribuye al desarrollo de un ambiente laboral basado en la confianza, la equidad y la humanización del servicio.

**Grafico No. 11 La ESE Salud Yopal cuenta con doce principios institucionales que son: beneficencia, no maleficencia, justicia, respeto a la dignidad humana, igualdad, eficiencia, publicidad, celeridad, imparcialidad, protección del medio ambiente, proactividad y veracidad.**

La ESE Salud Yopal cuenta con doce principios institucionales que son: Beneficencia, no maleficencia, justicia, respeto a la dignidad human...otección de ambiente, proactividad y de veracidad.

314 respuestas



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

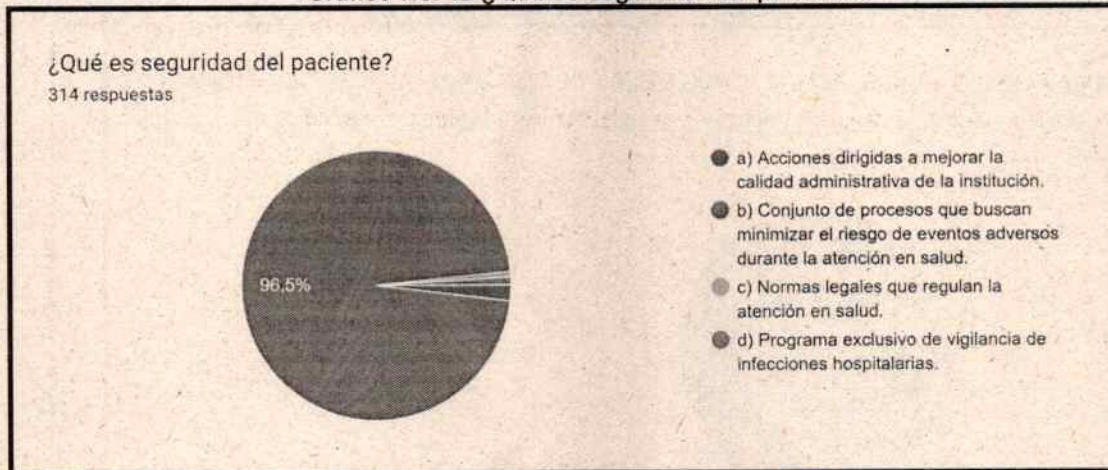
**Análisis:** El 95.5% de los colaboradores de la ESE Salud Yopal reconocen y coinciden en que la institución se fundamenta en doce principios institucionales que orientan su gestión y prácticas organizacionales. Estos principios son: beneficencia, no maleficencia, justicia, respeto a la dignidad humana, igualdad, eficiencia, publicidad, celeridad, imparcialidad, protección del medio ambiente, proactividad y veracidad. Dichos principios constituyen el marco ético y normativo que guía el actuar de la entidad, asegurando que sus procesos se desarrollen bajo criterios de transparencia, equidad y responsabilidad social.

Por otra parte, un 4.5% de los colaboradores manifiestan que la respuesta es falsa, lo cual evidencia la existencia de percepciones diferenciadas dentro del equipo de trabajo. Este hallazgo, aunque minoritario, resulta relevante en tanto refleja la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación interna y de formación institucional, con el fin de garantizar que todos los miembros de la organización tengan claridad y apropiación plena de los principios que rigen la misión y visión de la ESE Salud Yopal.

En conclusión, los resultados muestran un alto nivel de consenso y alineación respecto a los valores institucionales, lo que constituye un indicador positivo de cohesión organizacional. Sin embargo, también sugieren la importancia de continuar promoviendo espacios de reflexión y capacitación que permitan consolidar una cultura organizacional homogénea, inclusiva y orientada al mejoramiento continuo.

## 1. SEGURIDAD DEL PACIENTE

**Grafico No. 12 ¿Que es seguridad del paciente?**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 96.5% de los colaboradores manifiestan que la seguridad del paciente corresponde a un conjunto de procesos integrados cuyo propósito fundamental es minimizar el riesgo de ocurrencia de eventos adversos durante la atención en salud. Esta definición, considerada la respuesta correcta, refleja la comprensión de la seguridad del paciente como un eje transversal que articula protocolos, prácticas clínicas, medidas preventivas y sistemas de control orientados a garantizar la protección integral de quienes reciben servicios de salud.

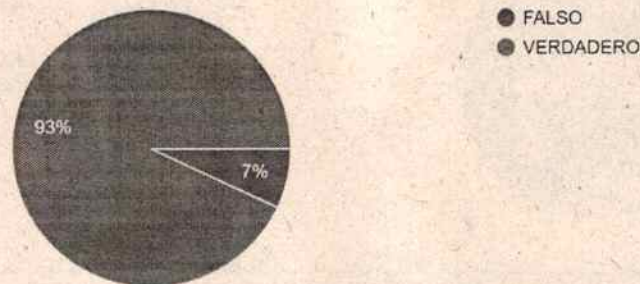
Por otra parte, un 1.9% de los participantes sostiene que la seguridad del paciente se limita a acciones dirigidas a mejorar la calidad administrativa de la institución, lo cual evidencia una percepción reducida que confunde la gestión organizacional con la práctica clínica asistencial.

En un porcentaje menor, el 0.6% considera que la seguridad del paciente se refiere exclusivamente a normas legales que regulan la atención en salud, restringiendo su alcance a un marco normativo sin reconocer la dimensión práctica y preventiva que implica.

Finalmente, el 1% de los colaboradores afirma que la seguridad del paciente es únicamente un programa de vigilancia de infecciones hospitalarias, lo que refleja una visión parcial que desconoce la amplitud de procesos involucrados en la prevención de riesgos y la promoción de una atención segura.

**Grafico No. 13 ESCRIBA FALSO O VERDADO EL OBJETIVO DE LA POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE ES: Garantizar la implementación de la política de seguridad de la paciente orientada a minimizar la ocurrencia de eventos adversos a través de la gestión del riesgo en la prestación de los servicios asistenciales, mediante la implementación de prácticas seguras que contribuyan a una atención segura y al aprendizaje organizacional.**

ESCRIBA FALSO O VERDADO EL OBJETIVO DE LA POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE ES:  
Garantizar la implementación de la política de segu...a atención segura y al aprendizaje organizacional.  
314 respuestas



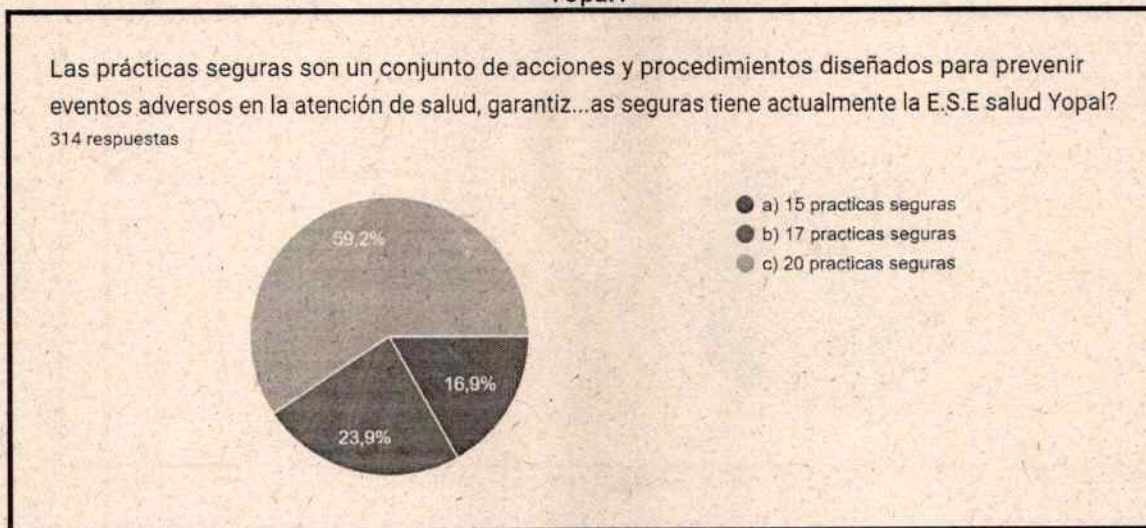
FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 93% de los colaboradores manifiestan que el objetivo central de la política de seguridad del paciente consiste en garantizar su adecuada implementación, orientada a minimizar la ocurrencia de eventos adversos en la prestación de los servicios asistenciales. Este propósito se logra a través de la gestión integral del riesgo, la cual se materializa mediante la adopción de prácticas seguras que fortalecen la calidad de la atención, promueven la confianza de los usuarios y aseguran la continuidad del cuidado.

Asimismo, se reconoce que la política no solo busca prevenir incidentes, sino también favorecer el aprendizaje organizacional, entendido como la capacidad institucional de reflexionar sobre las experiencias, identificar oportunidades de mejora y consolidar una cultura de seguridad en todos los niveles de la organización. De esta manera, la política se convierte en un instrumento estratégico para la construcción de un entorno asistencial confiable, inclusivo y orientado a la excelencia.

Por otra parte, un 7% de los colaboradores consideran que esta afirmación es falsa, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de sensibilización, capacitación y comunicación interna, con el fin de lograr una comprensión homogénea y compartida sobre la relevancia de la seguridad del paciente como eje transversal de la gestión institucional.

**Grafico No. 14 Las prácticas seguras son un conjunto de acciones y procedimientos diseñados para prevenir eventos adversos en la atención de salud, garantizando la seguridad del paciente y mejorando la calidad del cuidado. ¿Cuántas practicas seguras tiene actualmente la E.S.E salud Yopal?**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 59.2% de los encuestados manifiesta que las *prácticas seguras* constituyen un conjunto estructurado de acciones y procedimientos orientados a prevenir la ocurrencia de eventos adversos en la atención en salud. Dichas prácticas no solo buscan garantizar la seguridad del paciente, sino también optimizar la calidad del cuidado brindado. En este sentido, se reconoce que en la ESE Salud Yopal se han establecido 20 prácticas seguras, lo cual representa la respuesta mayoritariamente positiva y evidencia un nivel de conocimiento y apropiación significativo por parte del personal.

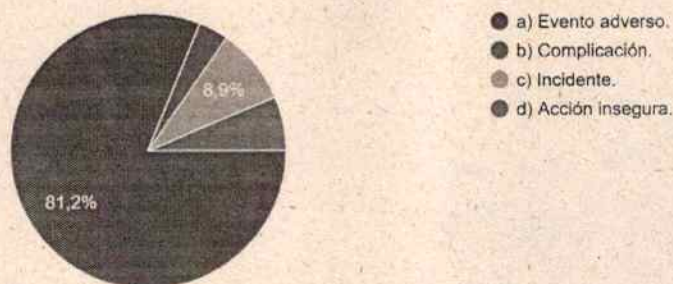
Por otra parte, el 23.9% de los participantes señala que el número de prácticas seguras corresponde a 17, mientras que un 16.9% considera que son 15. Estas variaciones en las respuestas reflejan la existencia de percepciones diferenciadas respecto al número exacto de prácticas implementadas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación, capacitación y socialización institucional, con el fin de lograr una comprensión homogénea y consolidada sobre las políticas de seguridad del paciente.

En conclusión, aunque la mayoría reconoce la existencia de las 20 prácticas seguras en la ESE Salud Yopal, los porcentajes minoritarios ponen de relieve la importancia de continuar promoviendo estrategias de sensibilización y formación que permitan alinear el conocimiento del personal con los estándares institucionales, garantizando así una cultura de seguridad sólida y compartida.

**Gráfico No. 15 Cualquier suceso que ocurre durante la atención sanitaria y causa daño al paciente, ya sea por la propia intervención médica o por un fallo en el proceso. La anterior definición corresponde a:**

Cualquier suceso que ocurre durante la atención sanitaria y causa daño al paciente, ya sea por la propia intervención médica o por un fallo en el proceso. La anterior definición corresponde a:

314 respuestas



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 81.2% de los encuestados afirman que cualquier suceso que ocurre durante la atención sanitaria y que ocasiona daño al paciente, ya sea como consecuencia directa de la intervención médica o por un fallo en el proceso asistencial, corresponde a la definición de evento adverso, siendo esta la respuesta correcta y la más reconocida en el ámbito de la seguridad del paciente.

Por otra parte, un 8.9% de los participantes considera que este tipo de situaciones se enmarcan dentro de la categoría de incidente, lo cual refleja cierta confusión conceptual, dado que los incidentes se caracterizan por no generar daño, aunque sí representan riesgos potenciales.

Asimismo, un 6.4% identifica estos sucesos como una acción insegura, lo que evidencia una interpretación más centrada en la conducta o práctica clínica que en el resultado sobre el paciente. Finalmente, un 3.5% los clasifica como una complicación, término que suele asociarse a la evolución clínica propia de la enfermedad o a circunstancias inevitables, y que se diferencia de los eventos adversos por no estar necesariamente vinculada a errores o fallos en el proceso asistencial.

En conjunto, estos resultados ponen de manifiesto la importancia de fortalecer la claridad conceptual en torno a la seguridad del paciente, ya que la correcta identificación de un evento adverso es fundamental para implementar estrategias de prevención, mejora continua y cultura de calidad dentro de las instituciones de salud.

**Gráfico No. 16. ¿Dónde se debe realizar el reporte de los sucesos inseguros?**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** Del total de colaboradores encuestados, el 74.5% manifestó que el procedimiento para el reporte de sucesos inseguros se realiza principalmente a través de los canales oficiales establecidos por la institución, tales como la plataforma Almera, el link de reporte en línea, el código QR habilitado o de manera física mediante formatos impresos. Esta opción constituye la vía correcta y formalmente definida para garantizar la trazabilidad, el registro oportuno y la gestión adecuada de los incidentes reportados.

Por otra parte, un 20.7% de los participantes indicó que el reporte se efectúa mediante el sistema GLPI, lo cual refleja la existencia de percepciones o prácticas alternativas que, si bien pueden estar relacionadas con otros procesos de gestión interna, no corresponden al mecanismo oficial para la notificación de sucesos inseguros.

Finalmente, un 4.8% de los colaboradores señaló que el reporte se realiza directamente a través de la subgerencia o en la oficina de calidad, lo que evidencia un porcentaje minoritario que recurre a instancias administrativas específicas para canalizar la información.

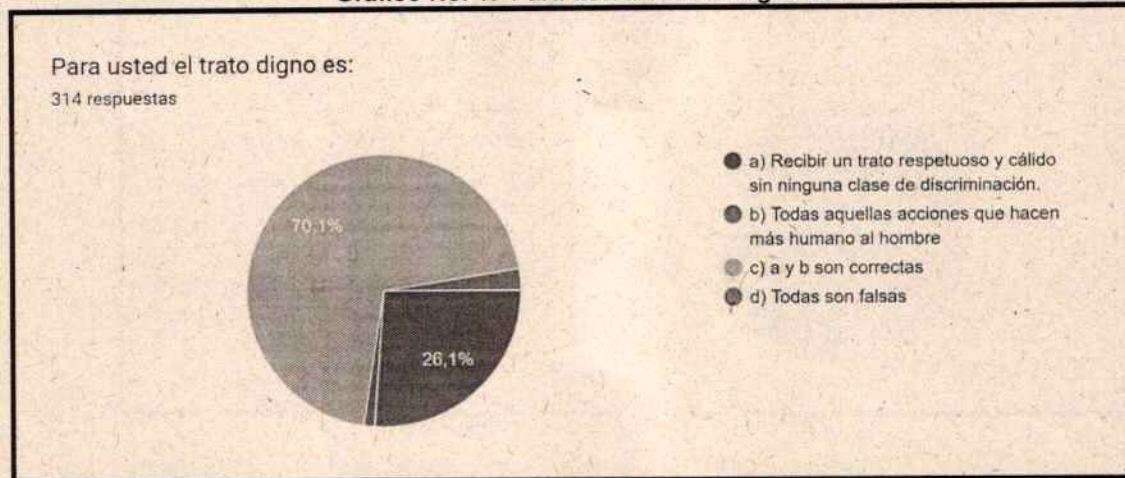
Este análisis permite concluir que, aunque la mayoría de los colaboradores reconoce y utiliza los medios institucionalmente definidos para el reporte de sucesos inseguros, aún persisten prácticas dispersas que requieren procesos de socialización, capacitación y estandarización, con el fin de fortalecer la cultura organizacional en torno a la seguridad y la calidad del servicio.

## 2. HUMANIZACION DE LA ATENCION

La E.S.E. Salud Yopal desde su direccionamiento estratégico propende promover en el personal de la salud una cultura de humanización fundamentada en su marco de principios y valores, fortaleciendo así el ejercicio de una atención con actitud amable y humana hacia el usuario que asiste a los servicios, ofreciendo en todo momento una asistencia cálida en condiciones de privacidad y respeto, a través de la implementación de la política de humanización centralizada en el mejoramiento continuo en la actuación diaria de los

funcionarios y personal de la empresa en las diferentes áreas y el desarrollo de un buen ambiente organizacional.

**Grafico No. 17 Para usted el trato digno es:**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El análisis de las percepciones sobre el trato digno revela una diversidad de opiniones entre los participantes. En primer lugar, un 70.1% considera que el trato digno consiste en recibir un trato respetuoso y cálido, libre de cualquier forma de discriminación, y además lo asocian con todas aquellas acciones que contribuyen a humanizar al ser humano, resaltando la importancia de la empatía, la solidaridad y el reconocimiento de la dignidad inherente a cada persona.

Por otra parte, un 26.1% de los encuestados opina que el trato digno se limita a recibir un trato respetuoso y cálido sin ningún tipo de discriminación, enfatizando la necesidad de igualdad en las relaciones interpersonales, aunque sin incluir explícitamente la dimensión de acciones que fortalecen la humanidad del individuo.

En un porcentaje menor, el 1.3% sostiene que el trato digno se expresa únicamente en aquellas acciones que hacen más humano al hombre, es decir, en gestos y prácticas que promueven la sensibilidad, la consideración y la humanización de las interacciones sociales.

Finalmente, un 2.5% manifiesta que todas las respuestas anteriores son falsas, lo que refleja una postura crítica o disidente frente a las definiciones propuestas, posiblemente indicando la necesidad de replantear o profundizar el concepto de trato digno desde otras perspectivas.

**Grafico No. 18 ¿Cual de estas NO es una línea del programa de humanización?**



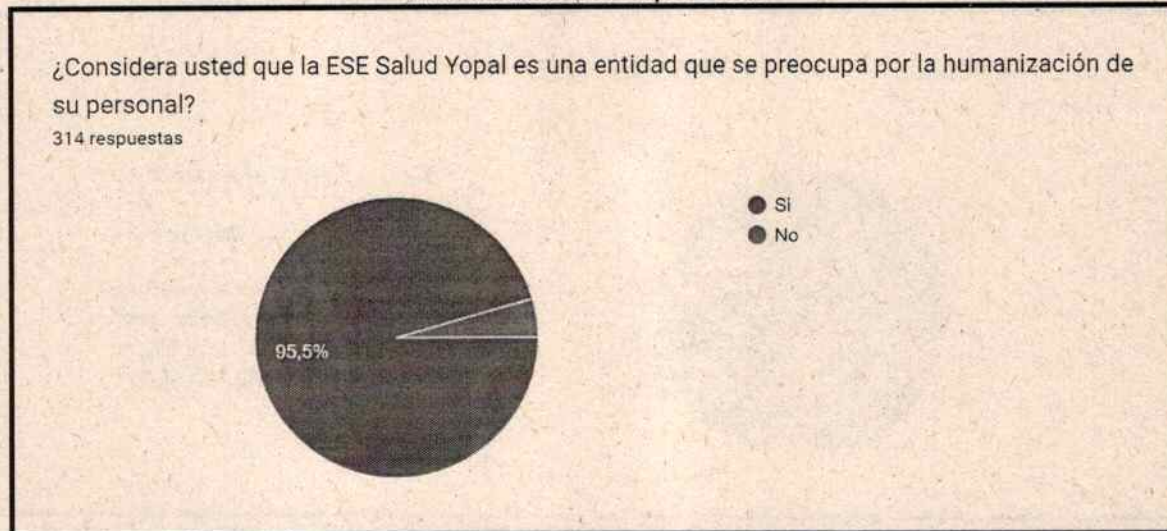
FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** En el análisis de las respuestas obtenidas se evidencia que el 25.5% de los participantes afirman que el manejo del dolor no constituye una línea dentro del programa de humanización, siendo esta la opción correcta y la que refleja el conocimiento esperado frente al tema. Por otra parte, un 17.2% considera que el programa de humanización se orienta hacia la búsqueda del bienestar, mientras que un porcentaje igual (17.2%) lo asocia con la hospitalidad, entendida como la capacidad institucional de convertirse en la "morada del enfermo" y brindar un entorno acogedor.

Asimismo, un 14% de los encuestados manifiestan que la respuesta adecuada corresponde a "todas las anteriores", lo que sugiere una percepción más amplia e integradora sobre el alcance del programa. En menor proporción, un 8.9% interpreta que la humanización se expresa en el acompañamiento durante el camino del paciente, mientras que un 8.3% sostiene que se fundamenta en la comunicación como medio esencial para el entendimiento mutuo.

De igual manera, un 8% señala que la identificación y manejo del dolor desde la percepción del usuario hace parte de este programa, lo cual refleja una visión centrada en la experiencia subjetiva del paciente. Finalmente, un 1% de los participantes considera que la humanización se traduce en el respeto y trato digno tanto hacia el usuario como hacia el colaborador, destacando la importancia de la ética y la consideración interpersonal en el ámbito institucional.

**Grafico No. 19 ¿Considera usted que la ESE Salud Yopal es una entidad que se preocupa por la humanización de su personal?**

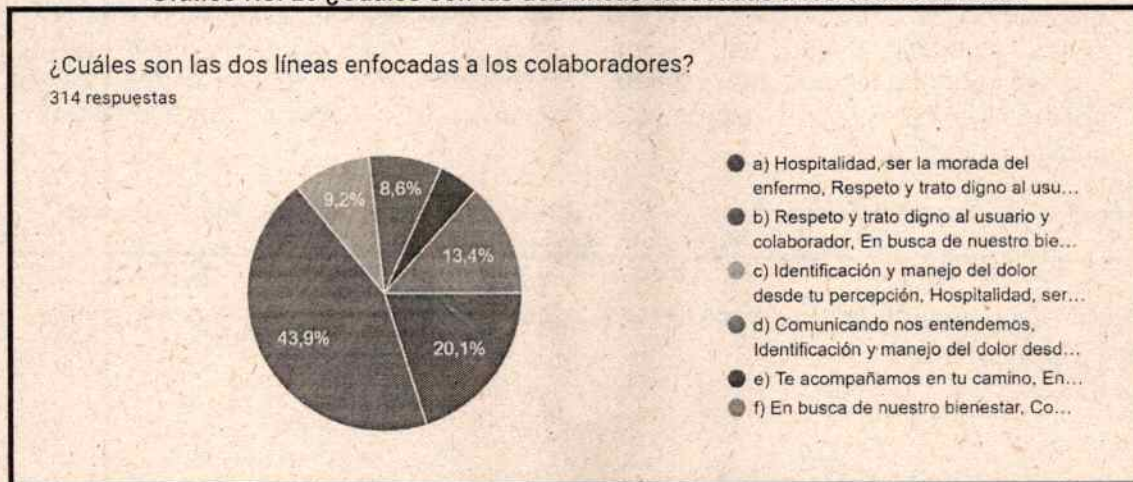


FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 95.5% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la ESE Salud Yopal se caracteriza por ser una entidad que demuestra un compromiso real con la humanización de su personal, lo cual refleja una gestión institucional orientada al bienestar, la dignidad y el reconocimiento de quienes integran la organización. Este resultado evidencia que la gran mayoría percibe prácticas coherentes con los valores de respeto, inclusión y cuidado, aspectos que fortalecen la cultura organizacional y contribuyen a un clima laboral positivo.

Por otro lado, un 4.5% de los participantes expresaron una opinión contraria, señalando que no consideran que la entidad se preocupe suficientemente por este aspecto. Aunque se trata de una proporción minoritaria, su percepción resulta relevante, pues invita a la institución a reflexionar sobre posibles áreas de mejora y a profundizar en estrategias que aseguren que la humanización sea un principio transversal y plenamente reconocido por todos los miembros del equipo.

Grafico No. 20 ¿Cuáles son las dos líneas enfocadas a los colaboradores?



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

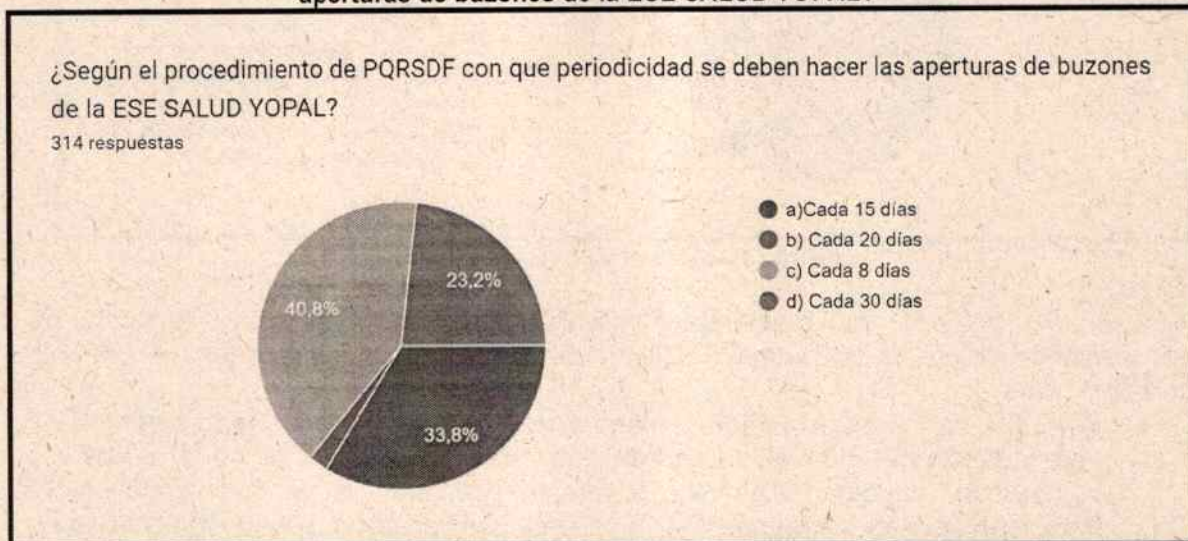
**Análisis:** Al analizar las respuestas obtenidas, se observa una diversidad de percepciones frente a las líneas institucionales que orientan el quehacer de los colaboradores.

- El 43.9% de los participantes señalan que las dos líneas más representativas y enfocadas hacia los colaboradores son "Respeto y trato digno al usuario y colaborador" junto con "En busca de nuestro bienestar". Esta opción concentra la mayor proporción de respuestas, lo que evidencia un consenso significativo en torno a la importancia de la dignidad en el trato y la búsqueda del bienestar colectivo como pilares fundamentales de la cultura organizacional.
- El 20.1% de los encuestados consideran que las líneas más relevantes son "Hospitalidad, ser la morada del enfermo" y "Respeto y trato digno al usuario y colaborador". Esta combinación refleja una visión centrada en la acogida y el cuidado, vinculando la hospitalidad con el reconocimiento de la dignidad humana en la atención.
- El 13.4% de los participantes opinan que las líneas prioritarias son "En busca de nuestro bienestar" y "Comunicando nos entendemos". Aquí se resalta la importancia de la comunicación como herramienta para la comprensión mutua y la construcción de un ambiente saludable, en conjunto con el bienestar como meta institucional.
- El 9.2% de los encuestados afirman que las líneas más representativas son "Identificación y manejo del dolor desde tu percepción" y "Hospitalidad, ser la morada del enfermo". Esta respuesta pone de relieve la sensibilidad hacia la experiencia subjetiva del dolor y la necesidad de brindar un entorno hospitalario que acompañe al paciente en su proceso.
- El 8.6% de los participantes consideran que las líneas más relevantes son "Comunicando nos entendemos" y "Identificación y manejo del dolor desde tu

*percepción*". En este caso, la comunicación y la empatía frente al dolor se convierten en ejes centrales de la interacción institucional.

- Finalmente, el 4.8% de los encuestados señalan como más representativas las líneas "Te acompañamos en tu camino" y "En busca de nuestro bienestar". Esta opción, aunque minoritaria, refleja la importancia de la compañía y el acompañamiento como valores que fortalecen el sentido de pertenencia y cuidado integral.

**Grafico No. 21 ¿Según el procedimiento de PQRSDf con que periodicidad se deben hacer las aperturas de buzones de la ESE SALUD YOPAL?**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** En relación con la periodicidad de apertura de los buzones destinados al procedimiento de PQRSDf en la ESE Salud Yopal, se evidencia una diversidad de percepciones entre los colaboradores. Un 40.8% de los participantes considera que dicha apertura debe realizarse cada 8 días, lo cual refleja una tendencia mayoritaria hacia la práctica semanal, posiblemente asociada con la necesidad de garantizar un flujo constante en la recepción y gestión de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

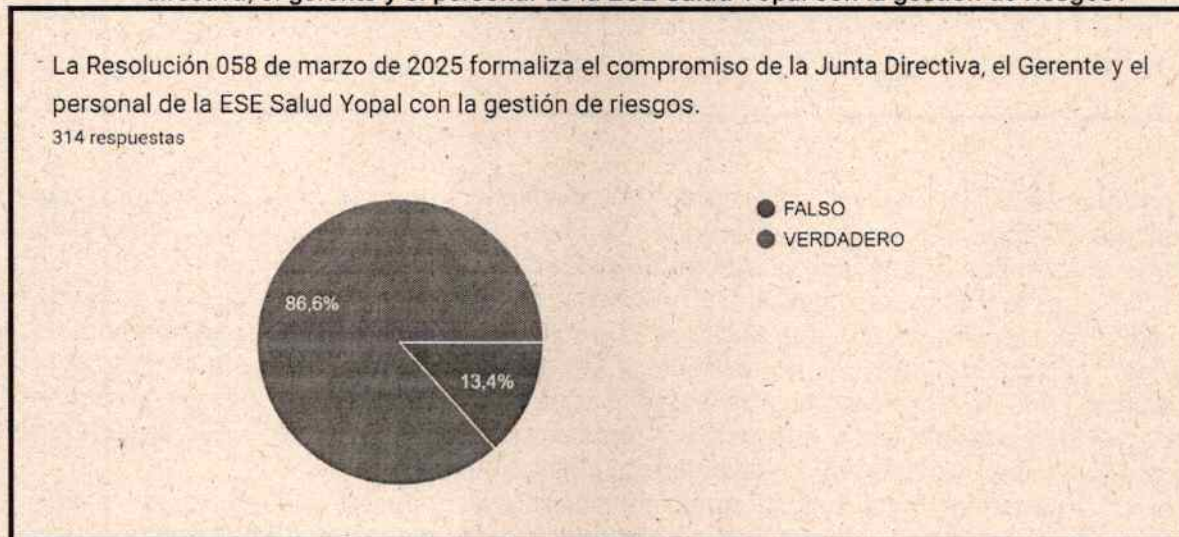
Por su parte, un 33.8% de los encuestados manifiesta que la apertura se lleva a cabo cada 15 días, lo que sugiere una visión intermedia que busca equilibrar la frecuencia de revisión con la disponibilidad de recursos humanos y logísticos. En contraste, un 23.2% indica que la apertura se realiza cada 30 días, lo cual podría estar vinculado a la percepción de que un periodo mensual es suficiente para consolidar la información y dar respuesta de manera organizada. Finalmente, un 2.2% de los colaboradores señala que la apertura se efectúa cada 20 días, opción minoritaria que refleja una práctica menos estandarizada dentro de la institución.

Este panorama evidencia la existencia de diferencias en la comprensión y aplicación del procedimiento, lo que pone de relieve la necesidad de fortalecer la claridad

normativa y la estandarización de procesos internos. La diversidad de respuestas sugiere que, aunque existe una inclinación hacia la apertura semanal, aún persisten interpretaciones variadas que podrían afectar la uniformidad en la gestión de los buzones PQRSDF. En consecuencia, se recomienda avanzar en la socialización y capacitación institucional, con el fin de garantizar que todos los colaboradores tengan una comprensión homogénea del procedimiento y se asegure la eficiencia, transparencia y oportunidad en la atención a los usuarios.

### 3. GESTION DE RIESGOS

**Grafico No. 22 ¿La resolución 058 de marzo de 2025 formaliza el compromiso de la junta directiva, el gerente y el personal de la ESE Salud Yopal con la gestión de riesgos?**

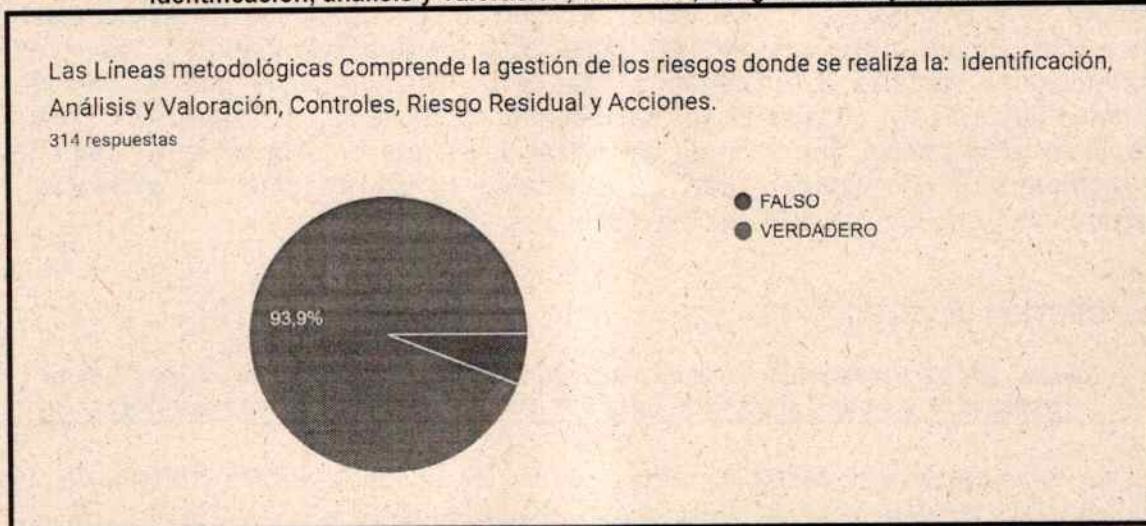


FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 86,6% de los encuestados reconoce que, a través de la Resolución 058 de marzo de 2025, la junta directiva, el gerente y el personal de la ESE Salud Yopal han formalizado de manera explícita su compromiso institucional con la gestión de riesgos. Este resultado refleja un alto nivel de aceptación y validación de la normativa como instrumento que consolida la responsabilidad compartida en la prevención, mitigación y control de riesgos dentro de la organización. En contraste, un 13,4% de los participantes manifestó que dicha afirmación es falsa, lo cual evidencia la existencia de una minoría que percibe limitaciones o discrepancias respecto al alcance real de la resolución o a la efectividad de su implementación.

Este hallazgo permite concluir que la Resolución 058 se constituye en un referente normativo clave para fortalecer la cultura organizacional en torno a la gestión de riesgos, al tiempo que visibiliza la necesidad de continuar promoviendo procesos de sensibilización y comunicación interna que reduzcan la brecha de percepción entre los diferentes actores institucionales.

**Grafico No. 23 Las líneas metodológicas comprende la gestión de los riesgos donde se realiza la: identificación, análisis y valoración, controles, riesgo residual y acciones.**

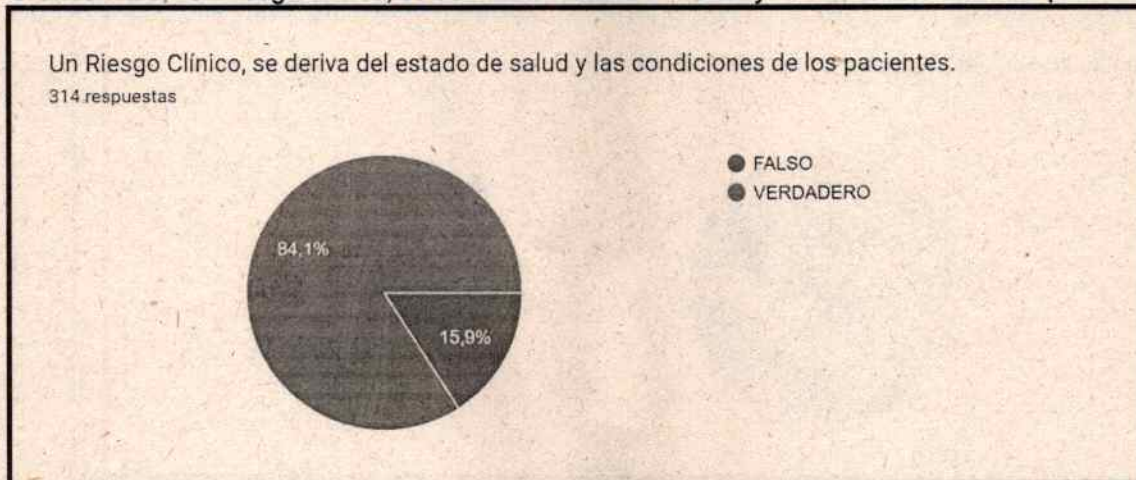


FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El 93.9% de los colaboradores manifiestan que las líneas metodológicas institucionales efectivamente comprenden la gestión integral de los riesgos, entendida como un proceso sistemático que abarca la identificación, el análisis y la valoración de los riesgos, así como la definición y aplicación de controles, la estimación del riesgo residual y la implementación de acciones correctivas y preventivas. Este alto porcentaje refleja un consenso mayoritario respecto a la pertinencia y claridad de la metodología aplicada en la organización, lo cual evidencia confianza en los mecanismos establecidos para anticipar, mitigar y dar respuesta a los riesgos que puedan afectar la operación y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por otra parte, un 6.1% del personal considera esta afirmación como falsa, lo que sugiere la existencia de percepciones divergentes o posibles vacíos en la comprensión de la metodología. Este hallazgo, aunque minoritario, resulta relevante para la gestión del conocimiento, ya que pone de relieve la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación, capacitación y socialización de las políticas de gestión de riesgos, garantizando que todos los colaboradores comprendan de manera uniforme los lineamientos metodológicos y su aplicación práctica en el contexto organizacional.

**Grafico No. 24 Un riesgo clínico, se deriva del estado de salud y las condiciones de los pacientes.**



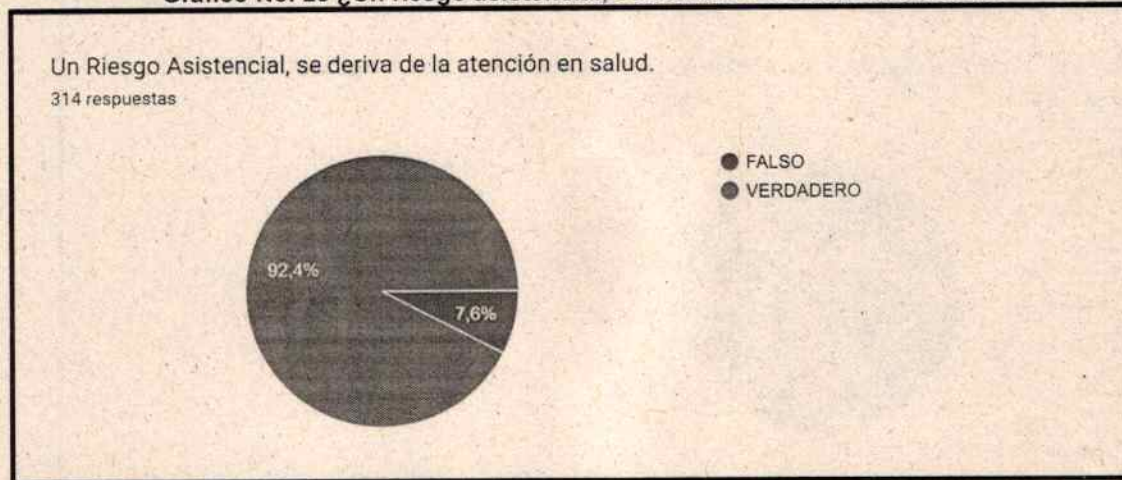
FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El análisis de las respuestas obtenidas evidencia que el 84.1% de los colaboradores reconoce como verdadera la afirmación de que *un riesgo clínico se deriva directamente del estado de salud y de las condiciones particulares de los pacientes*. Este resultado refleja un nivel significativo de comprensión sobre la naturaleza de los riesgos clínicos, pues la mayoría de los participantes logra identificar que dichos riesgos no son eventos aislados, sino que se encuentran estrechamente vinculados con las características individuales de cada paciente, su historial médico, la complejidad de sus diagnósticos y las condiciones propias de su atención.

Por otra parte, el 15.9% de los colaboradores considera esta afirmación como falsa, lo cual pone de manifiesto la existencia de un grupo minoritario que aún presenta vacíos conceptuales o interpretativos respecto a la definición y el origen de los riesgos clínicos. Este hallazgo resulta relevante, ya que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación y sensibilización institucional, con el fin de garantizar una comprensión homogénea y precisa entre todo el personal.

En síntesis, los resultados permiten concluir que, aunque la mayoría de los colaboradores posee claridad conceptual sobre el origen de los riesgos clínicos, persiste un porcentaje que requiere acompañamiento pedagógico y formación continua. Este aspecto constituye una oportunidad para la mejora institucional, orientada a consolidar una cultura de seguridad clínica más sólida y coherente en beneficio de los pacientes y de la calidad del servicio prestado.

**Grafico No. 25 ¿Un riesgo asistencial, se deriva de la atención en salud?**



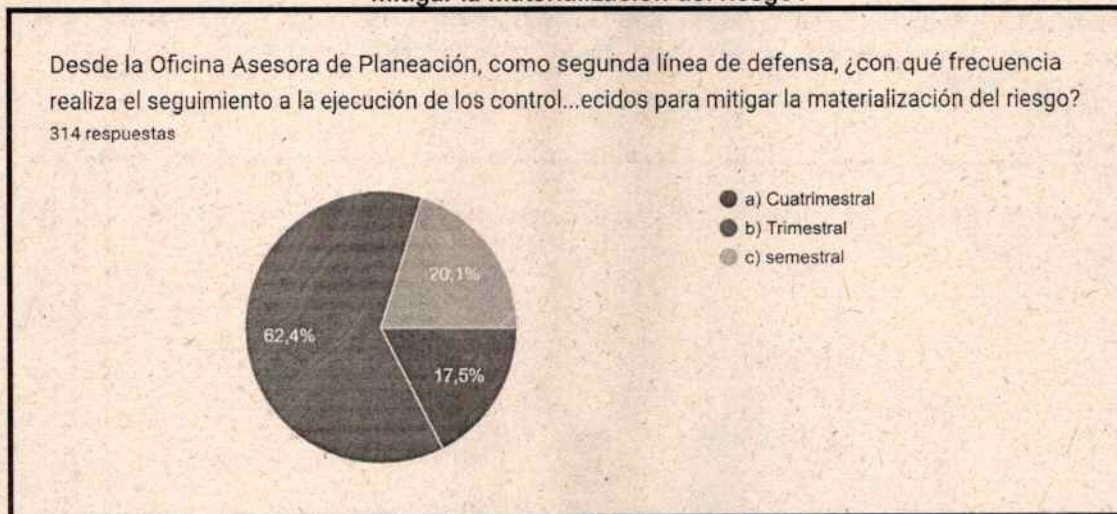
FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El análisis de los resultados evidencia que el 92.4% de los colaboradores reconoce que un riesgo asistencial se origina directamente de los procesos de atención en salud, lo cual constituye la respuesta correcta y refleja un alto nivel de comprensión sobre la naturaleza de los riesgos inherentes al ámbito asistencial. Este hallazgo sugiere que la mayoría del personal posee claridad respecto a la relación entre la prestación de servicios de salud y la posibilidad de que se generen eventos adversos, lo que denota una adecuada percepción del concepto de riesgo asistencial.

Por otro lado, un 7.6% de los participantes manifestó que dicha afirmación es falsa, lo que indica la existencia de un grupo minoritario con posibles vacíos de conocimiento o interpretaciones divergentes frente a la definición institucional de riesgo asistencial. Este porcentaje, aunque reducido, resulta relevante en términos de gestión, ya que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación y sensibilización, con el fin de garantizar que todos los colaboradores comprendan de manera uniforme los factores que inciden en la seguridad del paciente y en la calidad de la atención.

En conjunto, los resultados permiten concluir que existe una alta conciencia institucional sobre la procedencia de los riesgos asistenciales, aunque se identifican oportunidades de mejora en la formación continua y en la consolidación de una cultura organizacional orientada a la seguridad y la prevención.

**Grafico No. 26 Desde la oficina asesora de planeación, como segunda línea de defensa, ¿con que frecuencia realiza el seguimiento a la ejecución de los controles y acciones establecidos para mitigar la materialización del riesgo?**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

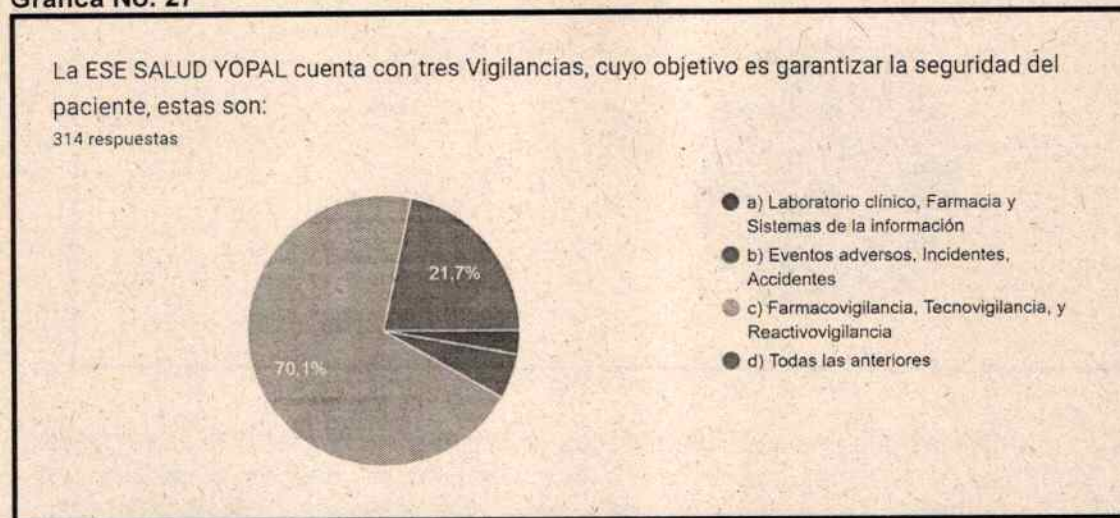
**Análisis:** El análisis de las percepciones de los colaboradores respecto al seguimiento de los controles y acciones orientadas a la mitigación de riesgos evidencia una diversidad de opiniones sobre la periodicidad con la que se lleva a cabo este proceso. Un 62.4% de los participantes manifiestan que dicho seguimiento se realiza de manera trimestral, lo cual refleja una percepción mayoritaria de que la institución mantiene un control relativamente frecuente sobre la ejecución de las medidas preventivas. Por otra parte, un 20.1% de los encuestados consideran que este ejercicio se desarrolla de forma semestral, lo que sugiere que, para un grupo significativo, la periodicidad es menos constante y podría implicar un menor nivel de monitoreo. Finalmente, un 17.5% de los colaboradores afirman que el seguimiento se efectúa de manera cuatrimestral, siendo esta la opción que corresponde a la práctica real de la organización.

Este hallazgo resulta relevante, ya que pone de manifiesto una brecha entre la percepción de la mayoría de los trabajadores y la periodicidad efectiva del proceso institucional. La discrepancia puede estar asociada a factores como la comunicación interna, la claridad en la socialización de los procedimientos o la visibilidad de las actividades de control. En consecuencia, se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de información y retroalimentación, de modo que los colaboradores tengan plena certeza sobre la frecuencia y el alcance de las acciones de seguimiento, lo cual contribuiría a mejorar la confianza en la gestión del riesgo y a consolidar una cultura organizacional más alineada con las prácticas reales.

#### 4. GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA

La ESE Salud Yopal tiene como objetivo gestionar la tecnología en la E.S.E Salud Yopal mediante la estandarización de los procesos de planeación, adquisición, incorporación, monitorización, evaluación y disposición final de los diversos tipos de tecnologías, para garantizar la prestación de los servicios de salud en condiciones seguras, con eficiencia técnica y administrativa.

**Grafica No. 27**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** En el marco del análisis realizado, se observa que el 70.1% de los colaboradores de la ESE Salud Yopal identifican correctamente que la institución cuenta con tres tipos de vigilancia fundamentales: Farmacovigilancia, Tecnovigilancia y Reactivovigilancia. Estas estrategias tienen como propósito central garantizar la seguridad del paciente, mediante la detección, evaluación, comprensión y prevención de riesgos asociados al uso de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico. Este hallazgo refleja un nivel significativo de conocimiento por parte de la mayoría del personal, lo cual constituye un indicador positivo en términos de cultura organizacional orientada a la calidad y la seguridad en la atención.

Por otra parte, un 5.4% de los encuestados manifestó que las vigilancias institucionales corresponden a la gestión de eventos adversos, incidentes y accidentes, lo que evidencia una confusión conceptual entre los mecanismos de vigilancia y los resultados o situaciones que estas buscan identificar y controlar. Asimismo, un 2.9% de los colaboradores señaló como respuesta que las vigilancias se relacionan con áreas operativas como laboratorio clínico, farmacia y sistemas de información, lo cual refleja una percepción limitada o descontextualizada respecto a la función real de los programas de vigilancia en salud. Finalmente, un 21.7% de los participantes consideró que todas las respuestas anteriores eran correctas, lo que sugiere la necesidad de

fortalecer procesos de capacitación y sensibilización para unificar criterios y evitar interpretaciones erróneas.

En síntesis, los resultados ponen de manifiesto que, aunque existe un predominio de respuestas acertadas que demuestran comprensión sobre la importancia de las vigilancias institucionales en la seguridad del paciente, aún persisten brechas de conocimiento en un sector de los colaboradores. Esto plantea el reto de implementar estrategias pedagógicas y comunicativas más claras, que permitan consolidar una cultura organizacional homogénea en torno a la seguridad, la calidad y la gestión del riesgo en la ESE Salud Yopal.

**Grafica No. 28 Los eventos adversos e incidentes se reportan en la herramienta:**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** Del total de participantes en la encuesta, el 64,3% indicó que los eventos adversos se reportan a través de la herramienta *SANITOS TODOS*, lo cual corresponde al procedimiento correcto establecido por la institución para la gestión y seguimiento de este tipo de situaciones. Este resultado refleja un nivel mayoritario de conocimiento y alineación con los protocolos oficiales, lo que evidencia que la mayoría del personal reconoce y utiliza la plataforma adecuada para garantizar la trazabilidad y el control de los eventos adversos.

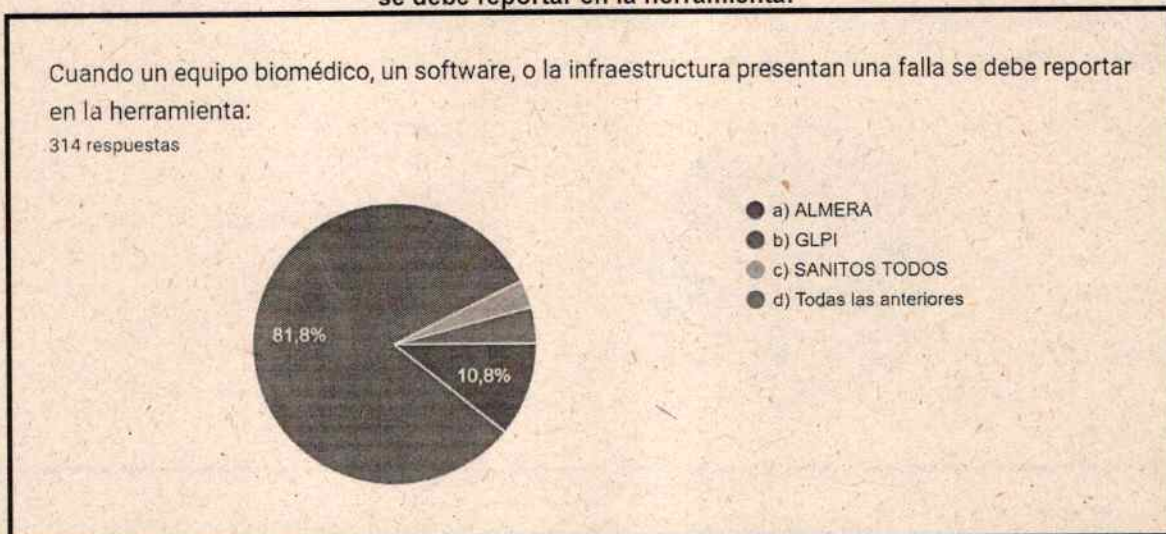
Por otra parte, el 22% de los encuestados señalaron que el reporte se realiza mediante la herramienta *GLPI*, lo que sugiere la existencia de confusiones respecto a la funcionalidad de esta aplicación, dado que su propósito principal está orientado a la gestión de incidencias tecnológicas y no al registro de eventos clínicos.

Asimismo, el 8% manifestó que el reporte se efectúa a través de *PROSOFT*, herramienta que, aunque vinculada a procesos administrativos y operativos, no constituye el canal oficial para la notificación de eventos adversos en el ámbito asistencial.

Finalmente, el 2.9% afirmó que el reporte se realiza mediante *INVIMA*, lo cual refleja una percepción errónea, ya que esta entidad cumple un rol regulador y de vigilancia sanitaria a nivel nacional, pero no es la plataforma institucional destinada para el registro interno de eventos adversos.

En síntesis, los resultados muestran que, si bien la mayoría del personal identifica correctamente la herramienta oficial (*SANITOS TODOS*), aún persisten porcentajes significativos de respuestas que evidencian desconocimiento o confusión sobre los canales adecuados de reporte. Este hallazgo pone de relieve la necesidad de fortalecer las estrategias de capacitación y comunicación interna, con el fin de asegurar que todos los colaboradores comprendan y apliquen de manera uniforme los procedimientos establecidos para la gestión de eventos adversos.

**Grafica No. 29 Cuando un equipo biomedico, un software, o la infraestructura presentan una falla se debe reportar en la herramienta:**



FUENTE: Resultado Encuesta Cultura Organizacional

**Análisis:** El análisis de las respuestas obtenidas evidencia que la gran mayoría de los colaboradores, equivalente al 81.8%, reconoce que el procedimiento correcto para reportar una falla en equipos biomédicos o en la infraestructura institucional es hacerlo a través de la herramienta GLPI, lo cual confirma que esta plataforma se encuentra posicionada como el canal oficial y más utilizado para la gestión de incidentes técnicos. Este resultado refleja un nivel significativo de apropiación de los lineamientos establecidos por la organización en cuanto al manejo de fallas y reportes.

Por otra parte, un 10.8% de los participantes manifestó que dichos reportes se realizan mediante la herramienta ALMERA, lo que sugiere la existencia de percepciones alternativas o posibles confusiones respecto al uso de los sistemas disponibles. De manera similar, un 3.2% indicó que el procedimiento se lleva a cabo mediante SANITOS TODOS, mientras que un 4.1% consideró que los reportes pueden

efectuarse indistintamente en cualquiera de las herramientas mencionadas. Estos porcentajes minoritarios, aunque reducidos, ponen de relieve la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y capacitación interna, con el fin de garantizar que todos los colaboradores tengan claridad sobre el canal oficial y único para la gestión de fallas.

En síntesis, los resultados muestran una tendencia altamente favorable hacia el uso de GLPI como herramienta institucional de referencia, pero también evidencian la importancia de continuar con procesos de sensibilización y formación que permitan disminuir la dispersión de respuestas y consolidar prácticas homogéneas en la organización.

## **ANALISIS POR VARIABLE**

### **1. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

#### **1. Nivel de adherencia**

- El 83% de colaboradores y contratistas manifiestan adherencia a la filosofía institucional.
- Este porcentaje refleja una alta alineación cultural, lo que indica que la mayoría de los actores internos reconocen y practican los principios que guían la misión y visión de la entidad.

#### **2. Interpretación**

- El alto nivel de adherencia evidencia que la filosofía institucional no solo está declarada en documentos, sino que se encuentra internalizada en la práctica cotidiana.
- Se configura un modelo de actuación coherente, donde la cultura organizacional se traduce en comportamientos que favorecen la prestación de un servicio excelente.
- La filosofía institucional actúa como un referente de identidad corporativa, fortaleciendo la cohesión interna y la confianza externa.

#### **3. Implicaciones para la gestión**

- **Fortalezas:**
  - Elevado compromiso con la misión y visión.
  - Cultura organizacional orientada al servicio humanizado.
- **Oportunidades de mejora:**
- Consolidar el 17% restante mediante estrategias de sensibilización y formación.
- Reforzar la comunicación interna para mantener la filosofía como eje transversal en todos los procesos.
- Implementar mecanismos de evaluación periódica que midan la vivencia de los valores en la práctica diaria.

## 2. SEGURIDAD DEL PACIENTE

### 1. Resultado cuantitativo

- Adherencia reportada: 80.8% de colaboradores y contratistas.
- Este porcentaje refleja un nivel alto de cumplimiento frente a las prácticas y lineamientos establecidos en torno a la seguridad del paciente, lo que evidencia una cultura organizacional orientada a la prevención de riesgos y a la calidad en la atención.

### 2. Marco normativo aplicable

La seguridad del paciente en Colombia se encuentra regulada y orientada por:

- Resolución 2003 de 2014: Define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud y establece estándares de seguridad.
- Decreto 780 de 2016: Compila normas del sector salud, incluyendo disposiciones sobre calidad y seguridad.
- Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente: Documento técnico que orienta a las instituciones en la adopción de prácticas seguras.
- Guía técnica "Buenas Prácticas para la Seguridad del Paciente en la atención en salud" (MinSalud): Paquetes instruccionales que operacionalizan la política y facilitan su implementación en los servicios.

### 3. Interpretación del hallazgo

- El 80.8% de adherencia indica que la mayoría del personal aplica las prácticas seguras, aunque existe un 19.2% de brecha que representa riesgo potencial para la calidad y la seguridad en la atención.
- Este resultado sugiere que la institución ha logrado internalizar la política de seguridad del paciente, pero requiere estrategias de fortalecimiento para alcanzar niveles cercanos al 100%.

### 4. Implicaciones organizacionales

- **Fortalezas:**
  - Cultura de seguridad consolidada en la mayoría del personal.
  - Cumplimiento normativo y alineación con estándares nacionales.
  - Evidencia de formación y sensibilización en prácticas seguras.
- **Oportunidades de mejora:**
  - Identificar las causas de la no adherencia en el 19.2% restante (desconocimiento, resistencia, falta de capacitación, condiciones laborales).
  - Reforzar programas de educación continua y simulación clínica.

- Implementar sistemas de monitoreo y retroalimentación más robustos.
- Promover la notificación de eventos adversos como herramienta de aprendizaje institucional.

### 5. Conclusión

El nivel de adherencia del 80.8% refleja un avance significativo en la implementación de la política de seguridad del paciente, en concordancia con la normativa vigente. Sin embargo, la brecha identificada exige acciones estratégicas de mejora continua, orientadas a la capacitación, supervisión y fortalecimiento de la cultura organizacional, con el fin de garantizar la atención segura y de calidad en todos los procesos asistenciales.

## 3. HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

### Resultados cuantitativos

- Se identificó que el 55.10% de los colaboradores y contratistas manifestaron adherencia al eje de humanización.
- Este porcentaje refleja un nivel de compromiso significativo, aunque evidencia la necesidad de fortalecer estrategias que permitan alcanzar una mayor cobertura y consolidación de la cultura de humanización en todos los niveles de la organización.

### Fundamentación estratégica

La E.S.E. Salud Yopal, en coherencia con su direccionamiento estratégico, ha definido la humanización de la atención como un eje transversal que articula principios, valores institucionales y prácticas cotidianas. Este enfoque busca garantizar que cada interacción con el usuario esté marcada por:

- Actitud amable y empática en el trato.
- Respeto por la dignidad humana, asegurando condiciones de privacidad y confidencialidad.
- Calidez en la asistencia, generando confianza y seguridad en el proceso de atención.

### Implementación de la política de humanización

La política institucional se centra en:

- Mejoramiento continuo de las prácticas asistenciales y administrativas.
- Capacitación permanente del personal en competencias blandas, comunicación efectiva y ética profesional.
- Fortalecimiento del ambiente organizacional, promoviendo relaciones laborales basadas en respeto, inclusión y cooperación.

- Integración de la humanización en los procesos clínicos y administrativos, asegurando que no sea un componente aislado, sino parte integral de la cultura organizacional.

#### Impacto organizacional

La humanización de la atención contribuye directamente a:

- Incrementar la satisfacción del usuario, al sentirse valorado y atendido con calidad humana.
- Reducir barreras de acceso y percepción negativa hacia los servicios de salud.
- Mejorar el clima laboral, al fomentar prácticas de respeto y reconocimiento entre colaboradores.
- Fortalecer la reputación institucional, posicionando a la E.S.E. como referente en atención cálida y centrada en la persona.

#### Retos y oportunidades

- Retos: ampliar la cobertura de adherencia más allá del 55.10%, garantizar la sostenibilidad de las prácticas de humanización y superar resistencias culturales o estructurales.
- Oportunidades: consolidar programas de formación continua, implementar mecanismos de evaluación periódica de la percepción del usuario, y vincular la humanización como indicador clave en la gestión de calidad

- **Conclusión:**

La humanización de la atención en la E.S.E. Salud Yopal no solo constituye un eje estratégico, sino también un compromiso ético y social. El avance alcanzado (55.10%) es un punto de partida que debe ser potenciado mediante acciones de capacitación, sensibilización y fortalecimiento del ambiente organizacional, con el fin de lograr que la totalidad del personal interiorice y practique la humanización como parte esencial de su labor diaria.

#### 4. GESTIÓN DE RIESGOS

El análisis de la encuesta institucional evidenció que el 83.80% de los colaboradores y contratistas manifestaron adherencia al eje de gestión de riesgos, lo cual refleja un nivel significativo de conciencia y compromiso frente a la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos de la ESE Salud Yopal.

#### Interpretación del hallazgo

- El alto porcentaje de adherencia indica que la cultura organizacional ha interiorizado la importancia de la gestión de riesgos como un componente transversal de la planeación y la operación institucional.

- Este resultado sugiere que los procesos de sensibilización, capacitación y normatividad interna han logrado posicionar la gestión de riesgos como un eje de responsabilidad compartida entre colaboradores y contratistas.
- La percepción positiva fortalece la capacidad de la institución para anticiparse a eventos adversos y garantizar la continuidad de sus servicios asistenciales y administrativos.

#### Compromisos institucionales

La ESE Salud Yopal asume la gestión de riesgos como un proceso integral que abarca:

- Riesgos de gestión y estratégicos: relacionados con la planificación, toma de decisiones y cumplimiento de metas.
- Riesgos clínicos y asistenciales: vinculados a la seguridad del paciente, calidad de la atención y protocolos médicos.
- Riesgos de corrupción y fiscales: asociados al manejo transparente de recursos y cumplimiento normativo.
- Riesgos de seguridad de la información: protección de datos sensibles y sistemas tecnológicos.
- Riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM – SARLAFT): cumplimiento de estándares nacionales e internacionales en materia de prevención y control.

#### Valor agregado para la institución

- La gestión de riesgos se convierte en un instrumento de gobernanza, que fortalece la confianza de la comunidad y de los entes de control.
- Permite consolidar un sistema de alerta temprana, que facilita la toma de decisiones oportunas y la mitigación de impactos negativos.
- Refuerza la responsabilidad social y ética de la institución, al garantizar que los riesgos asociados a corrupción, seguridad de la información y lavado de activos sean tratados con la debida rigurosidad.

#### Conclusión

El nivel de adherencia identificado (83.80%) constituye un indicador favorable que respalda la madurez institucional en materia de gestión de riesgos. No obstante, se recomienda continuar con procesos de capacitación permanente, evaluación periódica de riesgos emergentes y la actualización de políticas internas, con el fin de mantener y superar este estándar, asegurando la sostenibilidad y la excelencia en la prestación de servicios de salud.

## 5. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

### Resultados de Adherencia

- El 72.07% de los colaboradores y contratistas manifestaron adherencia al eje de gestión de la tecnología.
- Este nivel de aceptación refleja una cultura organizacional favorable hacia la incorporación de herramientas tecnológicas como soporte esencial en la prestación de servicios de salud.
- La cifra evidencia un grado de madurez institucional intermedio-alto, lo que sugiere que la ESE Salud Yopal ha logrado avances significativos en la estandarización de procesos tecnológicos, aunque aún existen oportunidades de mejora en la cobertura total de la población laboral.

#### Objetivo Institucional

La ESE Salud Yopal busca gestionar integralmente la tecnología mediante la estandarización de procesos clave:

- Planeación: identificación de necesidades tecnológicas alineadas con el plan estratégico institucional.
- Adquisición: selección transparente y costo-efectiva de tecnologías, garantizando pertinencia y sostenibilidad.
- Incorporación: integración de nuevas herramientas en los flujos de trabajo clínicos y administrativos.
- Monitorización: seguimiento continuo del desempeño, seguridad y confiabilidad de los equipos y sistemas.
- Evaluación: análisis de impacto en la calidad del servicio, eficiencia operativa y satisfacción de usuarios.
- Disposición final: retiro seguro y responsable de tecnologías obsoletas, con criterios de sostenibilidad ambiental.

#### Interpretación Estratégica

- La gestión de la tecnología se convierte en un factor crítico de calidad y seguridad en la atención en salud.
- La adherencia del personal refleja confianza en los procesos institucionales y disposición para el cambio tecnológico.
- La estandarización de procesos fortalece la eficiencia técnica y administrativa, reduciendo riesgos asociados al uso inadecuado de equipos o sistemas.
- La disposición final responsable contribuye a la responsabilidad social y ambiental, alineando la institución con estándares internacionales de sostenibilidad.

#### Marco de Referencia

La gestión tecnológica en salud se sustenta en lineamientos de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), que recomiendan:

- Implementar políticas de tecnología sanitaria que garanticen acceso equitativo y seguro.
- Desarrollar sistemas de evaluación tecnológica para medir impacto clínico, económico y social.
- Promover la capacitación continua del talento humano en el uso y mantenimiento de tecnologías.

Recomendaciones para la ESE Salud Yopal

- Fortalecer la capacitación del personal en gestión tecnológica, asegurando que el 100% de los colaboradores comprendan y apliquen los protocolos.
- Implementar indicadores de desempeño tecnológico, vinculados a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.
- Consolidar un comité de gestión tecnológica, encargado de evaluar periódicamente la pertinencia y sostenibilidad de las inversiones.
- Integrar la gestión tecnológica con la gestión del conocimiento, favoreciendo la innovación y la mejora continua.

## **ANÁLISIS DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

En el presente contexto institucional, en el cual los funcionarios y contratistas de la E.S.E Salud Yopal desarrollan sus funciones y actividades, se logra identificar un conjunto de variables relevantes que permiten evidenciar el nivel de adherencia de cada uno de ellos frente a los ejes estratégicos de la cultura organizacional. Dichos ejes constituyen pilares fundamentales para la consolidación de prácticas coherentes con la misión, visión y valores de la entidad, y a su vez posibilitan un análisis integral de la dinámica organizacional.

Para el año 2025, los resultados obtenidos reflejan un fortalecimiento significativo de la cultura organizacional, alcanzando un índice global de adherencia del 75%, con base en una muestra representativa de 314 participantes entre funcionarios y contratistas. Este hallazgo constituye un indicador positivo del compromiso colectivo hacia la consolidación de una cultura institucional orientada a la calidad, la seguridad y la humanización del servicio.

Al desagregar los resultados por cada eje de análisis, se observa la siguiente distribución:

- **Filosofía institucional:** 83%, lo que evidencia una amplia apropiación de los principios misionales y valores corporativos.
- **Seguridad del paciente:** 80.80%, reflejando un alto nivel de compromiso con la implementación de prácticas seguras y protocolos de calidad asistencial.
- **Humanización de la atención:** 55.10%, siendo el eje con menor adherencia, lo cual señala la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a la empatía, el trato digno y la comunicación efectiva con los usuarios.
- **Gestión de riesgos:** 83.80%, mostrando una sólida incorporación de mecanismos de prevención y control que garantizan la continuidad y confiabilidad de los procesos institucionales.
- **Gestión de la tecnología:** 72.07%, lo que indica un avance importante en la apropiación de herramientas tecnológicas, aunque aún con oportunidades de mejora en la optimización de recursos digitales y procesos innovadores.

La consolidación de estos resultados permite afirmar que la cultura organizacional de la E.S.E Salud Yopal se encuentra en un proceso de maduración y fortalecimiento, con avances significativos en la mayoría de los ejes evaluados. No obstante, se identifican áreas críticas —como la humanización de la atención— que requieren intervenciones estratégicas para equilibrar el desarrollo integral de la cultura institucional.

En síntesis, la evidencia obtenida no solo refleja el compromiso de los funcionarios y contratistas con los lineamientos organizacionales, sino que también constituye un insumo fundamental para la planeación estratégica, la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua. A continuación, se presenta la gráfica que ilustra de manera comparativa los niveles de adherencia por cada eje, consolidando así la interpretación visual de los resultados.



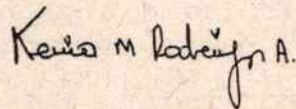
## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la información previamente analizada, se considera fundamental que la ESE Salud Yopal continúe desarrollando acciones estratégicas orientadas a consolidar y ampliar la percepción positiva de la cultura organizacional dentro de la entidad. Dichas acciones no solo contribuyen al fortalecimiento institucional, sino que también generan un impacto directo en la motivación, el sentido de pertenencia y la satisfacción de los funcionarios y contratistas. En este sentido, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Mantener una difusión constante de los ejes centrales de acreditación
  - Es indispensable que la entidad continúe promoviendo, de manera sistemática y permanente, los principios y lineamientos que sustentan el proceso de acreditación.
  - La difusión debe realizarse a través de diferentes canales de comunicación interna (circulares, boletines, capacitaciones, reuniones informativas, medios digitales), garantizando que todos los colaboradores tengan acceso oportuno y claro a la información.
  - Este proceso permitirá reforzar la comprensión de los objetivos institucionales y generar un mayor compromiso con el cumplimiento de estándares de calidad.

2. Ejecutar procesos de capacitación alineados con los ejes de cultura organizacional
  - Se recomienda diseñar e implementar programas de formación diferenciados según las necesidades de cada área, de manera que los contenidos respondan a las particularidades de los equipos de trabajo.
  - Las capacitaciones deben incluir temáticas relacionadas con liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, inclusión, diversidad y mejora continua, fortaleciendo así las competencias blandas y técnicas de los colaboradores.
  - La formación constante permitirá consolidar una cultura organizacional sólida, coherente y orientada al logro de resultados, favoreciendo la innovación y la adaptación a los cambios del entorno.
  
3. Fortalecer la humanización de los servicios mediante un plan de acción integral.
  - Es prioritario establecer estrategias que promuevan la empatía, el respeto y la atención centrada en el usuario, garantizando que la prestación de los servicios se realice bajo principios de dignidad y equidad.
  - El plan de acción debe incluir actividades de sensibilización, acompañamiento psicosocial y espacios de reflexión que fomenten la adherencia y el compromiso de los colaboradores con la misión institucional.
  - Asimismo, se sugiere implementar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las acciones de humanización, asegurando la mejora continua y la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

Atentamente,



**KEYLA MATILDE RODRIGUEZ ABISRROR**  
Directora Técnica de Gestión Humana  
E.S.E Salud Yopal

Proyecto:



**YURIBEL CASTILLO PEREZ**  
Profesional de Apoyo Gestión Humana  
E.S.E Salud Yopal