



Hospital Salud Dorada
Empresarial Salud del Eje

INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ESE HOSPITAL SALUD DORADA
PERIODO ENERO

Fecha: 05-01-2026

Versión: 02

Página 1 de 8

NIT 900.065.515-5

Carrera 2 N.º 14 - 37

Teléfono 857 6950

www.esesaluddorada-ladorada-caldas.gov.co/

Nº	ACTIVIDADES PLANEADAS (Actividades contractuales a ser ejecutadas por usted)	EJECUTADO	RESULTADOS (de las actividades planeadas).	PUNTOS PROBLEMA (en la ejecución de sus actividades)	PROPUESTA (para resolver sus puntos problemas)
1	Prestar sus servicios como trabajadora social para la E.S.E. y SERVICIO Y FUNCIONAMIENTO DE LA SEDE NORTE DE LA E.S.E. SALUD DORADA, de conformidad con las necesidades del servicio de la entidad contratante	SI	Durante el mes de mayo se garantizó la prestación del servicio de Trabajo Social en los diferentes servicios asistenciales de la E.S.E. Salud Dorada, incluyendo Urgencias y Consulta Externa. A través de la atención oportuna a los usuarios y sus familias, se brindó orientación, acompañamiento e intervención social de acuerdo con las necesidades identificadas. Evidencias: (Anexo 1)	NINGUNO	NINGUNO
2	Prestar los servicios objeto del presente contrato, previa concertación entre las partes, según su disponibilidad de tiempo, la oferta de servicios y previa coordinación con las autoridades administrativas y asistenciales de la entidad, siendo de cargo de este último brindarle la información pertinente para el desarrollo de la gestión.	SI	Durante el mes de mayo se llevó a cabo las funciones establecidas, dando cumplimiento al objeto del contrato, se participó de las capacitaciones realizadas por personal asistencial, frente a la resolución 3280 frente a la activación de rutas. Evidencias: (Anexo 2)	NINGUNO	NINGUNO
3	Valoración social del paciente: Realizar evaluaciones del entorno social, familiar y económico del paciente para identificar necesidades y factores que puedan influir en su salud y recuperación.	SI	Para el mes de mayo se logró realizar acompañamiento, orientación a las familias usuarias asistentes en los diferentes servicios de la institución, buscando brindar una atención adecuada ante sus necesidades.	NINGUNO	NINGUNO



Hospital Salud Dorada

INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ESE HOSPITAL SALUD DORADA
PERIODO ENERO

Fecha: 05-01-2026

Versión: 02

Página 2 de 8

NIT 900.085.515-5

Carrera 2 N.º 14 - 37

Teléfono: 857 6850

www.esesalud.dorada-latorada-caldas.gov.co/

			No se cuenta con evidencia de la prestación del servicio, sin embargo, en las historias clínicas se puede observar la información suministrada. Evidencias: (Anexo 3)		
4	Apoyo en la toma de decisiones: Asesorar y orientar a los pacientes y sus familias sobre los recursos disponibles, como programas de asistencia social, ayudas económicas, transporte, entre otros.	NO	Para el mes de mayo se tuvo la necesidad de orientar a los usuarios frente a lo que indica la obligación, sin embargo, si se asesoró a los usuarios frente al direccionamiento de la IPS, EPS, consulta externa, horarios de atención entre otros. En cuanto a la evidencia no se cuenta con una en específico. Evidencias: (Anexo 4)	NINGUNO	NINGUNO
5	Mediación y resolución de conflictos: Facilitar la resolución de conflictos familiares o sociales que puedan afectar la recuperación del paciente, así como mediar en situaciones de violencia o maltrato.	SI	Para el mes de mayo se contó con espacios donde se brindaron acciones frente al acompañamiento en la resolución de conflictos o necesidades que presentaba algún usuario garantizando el bienestar y recuperación necesaria. Evidencias: (Anexo 5)	NINGUNO	NINGUNO
6	Orientación y apoyo emocional: Proveer apoyo emocional a los pacientes y sus familiares frente a situaciones de crisis o enfermedades graves, ayudando a	SI	Durante el mes de mayo se contó con intervenciones que permitieron aportar contención emocional, orientación mediante el diálogo frente a una necesidad o situación emocional, permitiendo al paciente y al familiar	NINGUNO	NINGUNO



Hospital Salud Dorada

INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ESE HOSPITAL SALUD DORADA
PERIODO ENERO

Fecha: 05-01-2026

Versión: 02

Página 3 de 8

NIT 900.065.515-5

Carrera 2 N.º 14 - 37

Teléfono 857 6950

www.esesaluddorada-ladorada-caldas.gov.co/

	manejar el estrés, la ansiedad o la incertidumbre.		bajar los niveles de angustia y aceptar las atenciones brindadas por el personal médico y la institución. Evidencias: (Anexo 6)		
7	Coordinar servicios sociales y comunitarios: Conectar al paciente con recursos y servicios sociales comunitarios que puedan ser útiles para su tratamiento y recuperación, como organizaciones de apoyo, ayudas económicas o programas de rehabilitación.	NO	Durante el mes reportado, no se presentaron casos que requirieran articulación con servicios sociales o comunitarios externos. Evidencias: (Anexo 7)	NINGUNO	NINGUNO
8	Gestión de altas y seguimiento: Participar en el proceso de alta del paciente, asegurándose de que cuente con el soporte necesario en su hogar y entorno social para continuar con su tratamiento o recuperación. Además, realizar el seguimiento de los casos cuando sea necesario.	NO	Para el mes reportado no se presentó ninguna situación que requiera acompañamiento y proceso de orientación en el hogar. Por lo anterior no se obtiene registro fotográfico. Evidencias: (Anexo 8)	NINGUNO	NINGUNO
9	Promoción de la salud y prevención: Desarrollar actividades de promoción de la salud y prevención en la comunidad hospitalaria, orientadas a mejorar las condiciones sociales y de salud de los pacientes.	SI	Para el mes de mayo se realizaron acciones encaminadas a la socialización de diferentes temas afines al fortalecimiento de las habilidades para la atención en los diferentes servicios, para la realización y cumplimiento se abordó al personal de manera independiente Evidencias: (Anexo 9)	NINGUNO	NINGUNO
10	Intervención en casos de maltrato o abuso: detectar y reportar situaciones de	SI	Durante el mes de mayo se realizaron activaciones de ruta a las diferentes	NINGUNO	NINGUNO



Hospital Salud Dorada

INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ESE HOSPITAL SALUD DORADA
PERIODO ENERO

Fecha: 05-01-2026

Versión: 02

Página 4 de 8

NIT 900.065.515-5

Carrera 2 N.º 14 - 37

Teléfono 857 6950

www.esesaluddorada-ladorada-caldas.gov.co/

	abuso negligencia o maltrato infantil o de adultos, según sea el caso y tomar acciones necesarias para la protección del paciente		instituciones como ICBF, Comisaria, secretaria de salud, donde se logra realizar intervención social, brindando orientaciones para la garantía del proceso y atención en salud. Evidencias: (Anexo 10)		
11	Documentación y elaboración de informes: Registrar las intervenciones realizadas, elaborar informes sociales y colaborar con otros profesionales de la salud (médicos, psicólogos, etc.) para la planificación del tratamiento.	SI	Durante el mes de mayo se llevaron a cabo atenciones desde consulta externa, interconsulta para acciones identificadas, búsqueda activa de familia para pacientes que ingresan solos y están en un nivel de vulnerabilidad Como evidencias se cuenta con historias clínicas. Evidencias: (Anexo 11)	NINGUNO	NINGUNO
12	Capacitación y sensibilización: Participar en programas de capacitación para el personal del hospital sobre temas relacionados con la intervención social en salud, y sensibilizar a los profesionales de salud sobre los aspectos sociales que pueden influir en el bienestar del paciente.	SI	Durante el mes de mayo se realizó capacitación en cuanto al protocolo y activación de rutas, teniendo presente la resolución 3280, la cual fue orientada por la jefe de enfermería claudia ortega. Evidencias: (Anexo 12)	NINGUNO	NINGUNO
13	Evaluación de la situación económica del paciente: La trabajadora social puede realizar una valoración económica para identificar la capacidad del paciente o su familia para cubrir los costos del tratamiento, y derivar a aquellos que no cuenten con los recursos suficientes hacia	NO	Para el mes reportado no se presentaron acciones relacionadas con el proceso de valoración del estudio socioeconómico a beneficiarios, pero se cuenta con la información necesaria para adelantar procesos cuando se requiera. Evidencias:	NINGUNO	NINGUNO



Hospital Salud Dorada
Empresa Social del Estado

INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ESE HOSPITAL SALUD DORADA
PERIODO ENERO

Fecha: 05-01-2026

Versión: 02

Página 5 de 8

NIT 900.065.515-5

Carrera 2 N.º 14 - 37

Teléfono 857 6950

www.esesaluddorada-ladorada-caldas.gov.co/

	programas de ayuda, descuentos o subsidios.		(Anexo 13)		
14	Gestión de ayudas financieras: Ayudar a los pacientes a acceder a seguros médicos, programas de asistencia social, o fondos gubernamentales y de organizaciones no lucrativas que pueden cubrir los gastos médicos. También puede asistir en la gestión de trámites relacionados con seguros, como la obtención autorización para ciertos procedimientos.	NO	Para el mes de mayo no se realizaron acciones frente a lo que indica la obligación. Evidencias: (Anexo 14)	NINGUNO	NINGUNO
15	Orientación sobre costos y opciones de pago: informar a los pacientes sobre las políticas de facturación de hospital, opciones de pago, facilidades de financiación o programas de descuento de acuerdo, de acuerdo con su situación económica	No	Para el mes reportado no se presentaron acciones relacionadas con el proceso de información sobre políticas de facturación, pero se cuenta con la información necesaria para adelantar procesos cuando se requiera Evidencias: (Anexo 15)	NINGUNO	NINGUNO
16	Mediación con la administración y la facturación: Actuar como intermediaria entre los pacientes y el departamento de facturación para resolver discrepancias, aclarar dudas sobre los cobros y asegurar que los pacientes reciban la atención adecuada sin que los costos sean impedimentos	No	Para el mes reportado no se presentaron acciones relacionadas con el proceso de información sobre políticas de facturación, pero se cuenta con la información necesaria para adelantar procesos cuando se requiera Evidencias: (Anexo 16)	NINGUNO	NINGUNO



HOSPITAL SALUD DORADA

INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ESE HOSPITAL SALUD DORADA
PERIODO ENERO

Fecha: 05-01-2026

Versión: 02

Página 6 de 8

NIT 900.065.515-5

Carrera 2 N.º 14 - 37

Teléfono 357 6950

www.esesaluddorada-ladorada-caldas.gov.co/

17	Atención a casos de pacientes sin recursos; Identificar a pacientes que no tienen cobertura de seguros o que están en situaciones de vulnerabilidad económica, y orientarles sobre las alternativas que existen, como los servicios de atención subsidiada o la exoneración de pagos en casos extremos.	No	Para el mes reportado no se presentaron acciones relacionadas con el proceso de información sobre políticas de facturación, pero se cuenta con la información necesaria para adelantar procesos cuando se requiera Evidencias: (Anexo 17)	NINGUNO	NINGUNO
18	Documentación para la facturación: recopilar y proporcionar para procesar casos relacionados con la facturación, como la verificación de la situación social del paciente, su acceso a recursos o ayudas, y la justificación de la necesidad de subsidio o descuentos.	No	Para el mes reportado no se presentaron acciones relacionadas con el proceso de información sobre políticas de facturación, pero se cuenta con la información necesaria para adelantar procesos cuando se requiera Evidencias: (Anexo 18)	NINGUNO	NINGUNO
19	Apoyo en la resolución de problemas de facturación: en caso de que existan problemas con la facturación relaciones con la condición social o económica del paciente, la trabajadora social puede intervenir para resolver disputas o plantear soluciones ante el departamento de facturación.	No	Para el mes reportado no se presentaron acciones relacionadas con el proceso de información sobre políticas de facturación, pero se cuenta con la información necesaria para adelantar procesos cuando se requiera Evidencias: (Anexo 19)	NINGUNO	NINGUNO
20	Garantizar que toda la información gestionada en el sistema cumpla con las normativas de privacidad y protección de datos personales de los pacientes, evitando accesos no autorizados y filtraciones de información sensible	Si	Durante el mes de mayo se recibieron solicitudes para la entrega de la historia clínica, por lo cual se validó la información corroborando que fuese solicitada por la propia persona. Garantizando la protección de los datos personales y la privacidad de los procesos.	NINGUNO	NINGUNO

 Hospital Salud Dorada	INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026 SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ESE HOSPITAL SALUD DORADA PERIODO ENERO		Fecha: 05-01-2026 Versión: 02 Página 7 de 8 NIT 900.065.515-5 Carrera 2 N.º 14 - 37 Teléfono 857 6950 www.esesaluddorada-ladorada-caldas.gov.co/
--	---	--	--

			No se cuenta con registro fotográfico. Evidencias: (Anexo 20)		
21	Proporcionar informes periódicos a la administración sobre el volumen de pacientes atendidos, servicios utilizados, tiempos de espera y otros indicadores que sean relevantes para la gestión y toma de decisiones dentro del hospital.	NO	Para el mes de mayo no se obtuvieron solicitudes acordes a la obligación establecida, sin embargo, se contó con la disposición para brindar cualquier tipo de información que se requiriera. Evidencias: (Anexo 21)	NINGUNO	NINGUNO
22	Atención al usuario: Resolver dudas y problemas administrativos relacionados con la información registrada en el SIAU.	SI	Durante el mes informado, desde el área de SIAU se realizó acompañamiento y orientación a los usuarios, dando respuesta a sus inquietudes y necesidades de información, garantizando una atención humanizada y enfocada en el bienestar del paciente y el fortalecimiento de la calidad del servicio institucional. Evidencias: (Anexo 22)	NINGUNO	NINGUNO
23	Realizar y llevar el consolidado de las encuestas de satisfacción que se realizan a los pacientes.	SI	Durante el mes reportado se ejecutaron 550 encuestas de satisfacción dando cumplimiento frente a la cantidad de usuarios atendidos. Evidencias: (Anexo 23)	NINGUNO	NINGUNO
24	Realizar apertura de buzón de sugerencias y realizar la respectiva acta, así mismo llevar el consolidado de estas.	SI	Durante el mes reportado se dio apertura de buzón de manera individual y también con el acompañamiento de la encargada de vigilancia y apertura del buzón desde secretaría de salud.	NINGUNO	NINGUNO



Hospital Salud Dorada

INFORMES DE GESTIÓN CONTRATO No. 036-2026
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
ESE HOSPITAL SALUD DORADA
PERIODO ENERO

Fecha: 05-01-2026

Versión: 02

Página 8 de 8

NIT 900.065.515-5

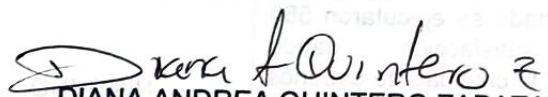
Carrera 2 N.º 14 - 37

Teléfono 857 6950

www.esesaluddorada-ladorada-caldas.gov.co/

			Evidencias: (Anexo 24)		
25	Dar respuesta a los entes de control cuando soliciten información sobre el sistema SIAU	SI	Durante el mes de mayo se recibió el acompañamiento y verificación de los procesos, desde la secretaria de salud, con el fin de verificar las acciones cumplidas.	NINGUNO	NINGUNO
			Evidencias: (Anexo 25)		
26	Dar respuesta a las quejas, sugerencias y recomendaciones que se realicen por parte de los usuarios, en el tiempo establecido.	SI	Durante el mes de mayo se registraron 3 PQRS, a las cuales se les dio respuesta en los términos establecidos.	NINGUNO	NINGUNO
			Evidencia (Anexo 26)		

ELABORADO POR:


DIANA ANDREA QUINTERO ZAPATA
CONTRATISTA

REVISADO POR EL SUPERVISOR:


DIANA YULIETH VANEGAS MOLINA
SUPERVISOR