

Honda - Tolima, 29 de mayo del 2026

Señora:

**NORMA CONSTANZA PINTO RONCANCIO**

Terapeuta Respiratoria

Hospital San Juan de Dios E.S.E

Asunto: REPORTE DE ACTIVIDADES MES DE MAYO DE 2026. ✓

DATOS			
<b>NOMBRE:</b>	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI		
<b>CC:</b>	1005700398	<b>CARGO:</b>	PSICOLOGA SIAU
<b>No CONTRATO:</b>	000304-2026	<b>MES:</b>	MAYO 2026
Por medio de la presente reporto actividades realizadas como PSICOLOGA SIAU para el desarrollo de los procesos asistenciales y administrativos el mes de mayo del 2026 de acuerdo con el contrato suscrito con el Hospital San Juan de Dios de Honda.			

FUNCIONES DE LA PSICOLOGA SIAU	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. Realizar consulta ambulatoria, psicoterapia individual y grupal requerida por los pacientes de acuerdo a los ciclos de vida y conforme a las rutas de atención integral en salud; así como interconsulta y valoración en urgencias, de acuerdo a la programación del Coordinador Asistencial	X		Para el mes de mayo se realizaron las consultas programadas, psicoterapia individual y grupal, así como interconsultas y valoraciones en urgencias solicitadas por los diferentes servicios de la institución.  Anexo listado de pacientes atendidos de manera ambulatoria en mi disponibilidad.
2. Realizar interconsulta y valoración de urgencias, de acuerdo a las necesidades de la institución	X		Durante el mes de mayo se realizaron oportunamente las interconsultas y valoraciones en todos los servicios del hospital.

		Anexo listado de pacientes atendidos de manera intrahospitalaria.
3. Brindar de manera oportuna y eficaz la atención que demande cada paciente, dando un trato cordial y humanizado.	X	Se brindó atención oportuna, eficaz, con trato cordial y humanizado a cada paciente atendido.  Anexo fotográfico de la atención oportuna de pacientes.
4. Diligenciar de manera oportuna y completa los registros de la atención a los pacientes en la historia clínica, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Resolución 1995 de 1999.	X	Se diligenciaron de manera completa y oportuna los registros en la historia clínica, cumpliendo con lo establecido en la Resolución.
5. Participar en los comités institucionales de los cuales haga parte o en cualquier otro evento en el que se delegue por parte de la gerencia su representación (Consejo Política Social, COPACOS).	X	Se participó activamente en los comités institucionales  Se anexa registro fotográfico
6. Realizar el reporte de los incidentes y eventos adversos; y participar en las actividades del programa de seguridad del paciente para contribuir a su fortalecimiento en su área.	X	En el mes de mayo hasta la fecha no se ha realizado el comité de seguridad del paciente.
7. Participar en la revisión, actualización, socialización y verificación de la adherencia a los protocolos del SIAU	X	Para el mes de mayo no hubo necesidad de actualizar protocolos instituciones
8. Cumplir con las normas y reglamentos del HOSPITAL, sin perjuicio de la autonomía, independencia e iniciativa del profesional	X	Se dio cumplimiento a las normas y reglamentos del Hospital en el ejercicio profesional.

<p>9. Diligenciar y reportar de manera completa y oportuna las fichas de notificación obligatoria de los eventos que lo requieran.</p>	X	<p>Se presentaron casos relacionados con <b>violencia sexual e intentos de suicidio</b>; sin embargo, no se realizó el diligenciamiento de la ficha correspondiente, teniendo en cuenta que este registro es responsabilidad del médico general tratante.</p> <p>Se anexa listado de pacientes</p>
<p>10. Asistir a las reuniones, comités y eventos programados y aquellos que resulten de manera imprevista; priorizando siempre la actividad asistencial.</p>	X	<p>Se asistió a las reuniones y comités programados, como:</p> <p>Comité de Ética Hospitalaria</p> <p>Asociación de usuarios</p> <p>Comité de agendas</p> <p>Anexo Se anexa registro fotográfico</p> <p>Comités de gerencia los días 04-05-07-12-14-19 de mayo del 2026</p>
<p>11. Responder por el adecuado manejo, conservación y custodia de los equipos de cómputo, biomédicos e instrumentales dispuestos para la prestación del servicio.</p>	X	<p>Se garantizó el adecuado manejo, conservación y custodia de los equipos asignados.</p>
<p>12. Ejecutar con plena autonomía técnica y científica las actividades, procedimientos e intervenciones definidas en el objeto del contrato, con ética profesional.</p>	X	<p>Las actividades se ejecutaron con autonomía técnica y científica, bajo principios éticos profesionales.</p>

<p>13. Cumplir con las normas de bioseguridad, seguridad y salud en el trabajo, y manejo de residuos hospitalarios, con énfasis en la prevención y control del riesgo biológico durante la ejecución de las actividades objeto del presente contrato.</p>	<p>X</p>	<p>Se cumplieron las normas de bioseguridad, seguridad y salud en el trabajo y manejo de residuos hospitalarios.</p>
<p>14. Revisar correo, página WEB y WhatsApp Institucional a diario para dar respuesta oportuna a las PQRFS</p>	<p>X</p>	<p>Se realizó revisión diaria de correo institucional, página web y WhatsApp para dar respuesta oportuna a las PQRFS.</p> <p>Se anexa actas de apertura de buzones y pantallazo de verificación de página web.</p>
<p>15. Brindar información, orientación y atención al usuario, así mismo resolver inconformidades a diario.</p>	<p>X</p>	<p>Se brindó información clara, orientación y atención diaria a los usuarios, resolviendo inconformidades oportunamente.</p> <p>Anexo fotográfico de la atención oportuna de pacientes.</p>
<p>16. Orientar e informar a los usuarios sobre los diferentes servicios que presta la institución.</p>	<p>X</p>	<p>Se orientó a los usuarios sobre los servicios que presta la institución.</p> <p>Anexo folleto del portafolio de servicios de la institución</p>
<p>17. Tramitar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que reciben nuestros servicios, lo cual permite tomar los correctivos para continuar ofreciendo un servicio de calidad.</p>	<p>X</p>	<p>Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron tramitadas de manera oportuna, permitiendo implementar acciones de mejora.</p>

		Se anexa pantallazos de las respuestas de los pqrdsf del mes de mayo.
<p>18. Realizar encuestas para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios.</p>	X	<p>Se aplicaron encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se anexa el informe de las encuestas del mes de abril</p>
<p>19. Informar y comunicar a los usuarios sobre temas de interés en el proceso de rehabilitación integral, teniendo como eje transversal los derechos y deberes de los usuarios y las personas con discapacidad.</p>	X	<p>Se informó y comunicó a los usuarios sobre temas de interés, enfatizando en derechos y deberes.</p> <p>Se anexa informe de la socialización de derechos y deberes mes de abril</p>
<p>20. Realizar acompañamiento a la Asociación de Usuarios, coordinar las reuniones que se realizan el primer jueves de cada mes y enviar las actas trimestralmente a la secretaria de Salud Departamental y Municipal para dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1994.</p>	X	<p>Se realizó acompañamiento a la Asociación de Usuarios el día de 7 de mayo del 2026</p> <p>Se anexa registro fotográfico</p>
<p>21. Abrir los buzones todos los jueves y realizar el acta de apertura, en presencia de la jefe de control interno e integrante del Comité de Ética Hospitalaria todos los jueves</p>	x	<p>Se realizo apertura de buzones los días:</p> <p>7 de mayo del 2026</p> <p>14 de mayo del 2026</p> <p>21 de mayo del 2026</p> <p>Se anexa actas de apertura de buzones</p>
<p>22. Realizar comité de ética Hospitalaria, el cuarto jueves de cada mes, subir el acta mensual al drive y enviarlas trimestralmente a la secretaria de Salud Departamental y</p>	x	<p>Se realizará el Comité de Ética Hospitalaria mensual, acta el día 27 de mayo del 2026</p>

Municipal para dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1994.		Se anexa la circular de la convocatoria
23. Socializar derechos y deberes con los usuarios, elaborando acta mensual con registro fotográfico y planilla de asistencia.	x	<p>En el mes de mayo se socializaron derechos y deberes con los usuarios, elaborando acta mensual con registro fotográfico y planilla de asistencia.</p> <p>Se anexa informe de la socialización de derechos y deberes mes de abril</p>
24. Participar en las actividades de educación continua, socialización de protocolos, guías de práctica clínica, análisis de casos, comités y reuniones programadas por el Hospital.	x	<p>Se participó en actividades de educación continua, en la plataforma chamilo con cursos como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SARAMPION</li> <li>2. DERECHOS Y DEBERES</li> <li>3. CONFLICTOS DE INTERES</li> <li>4. LAVADO DE MANOS</li> <li>5. CONFLICTO DE INTERESES CÓDIGO DE INTEGRIDAD</li> <li>6. INGENIERIA SOCIAL</li> <li>7. INTELIGENCIA ARTIFICIA</li> <li>8. CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA NO REVICTIMIZACIÓN PAPSIVI</li> </ol>
25. Elaborar cuadro de turnos mensual del personal de SIAU.	x	<p>Se elaboró el cuadro de turnos mensual del personal de SIAU para el mes de junio</p> <p>Se anexa cuadro de turnos elaborado para el mes de junio</p>
26. Participar en las rondas de seguridad realizadas Jen los diferentes servicios.	x	<p>Se participó diariamente en las rondas de seguridad realizadas en los diferentes servicios.</p> <p>Se anexa pantallazo del grupo de ronda de seguridad de la institución.</p>
27. Solicitar código de autorización a las ARL (SURA, COLMENA,	x	Se gestionaron oportunamente las solicitudes de códigos de

		Se anexa pantallazo de las bitácoras	✓
28. Realizar informe SUII, Indicador de consulta Programada, encuestas de satisfacción al Usuario, Informe mensual y trimestral de PQRSF. 2	x	Se elaboraron los informes SUII, indicadores de consulta programada, encuestas de satisfacción e informes mensuales y trimestrales de PQRSF.  Se anexa pantallazo del envío del informe SUII del mes de abril.	✓
29. Mantener reserva sobre la información que tenga acceso con ocasión del cumplimiento de las obligaciones contractuales. En este sentido EL CONTRATISTA deberá abstenerse de publicar o utilizar información que se le entregue, como resultado del desarrollo del contrato.	X	Para el mes de mayo se mantuvo absoluta reserva sobre toda la información que se obtuvo	✓
30. Acatar las demás Y instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato, que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo	x	Para el mes de mayo no se impartieron otras actividades por parte del supervisor de contrato	✓



SOPORTE OBLIGACION # 5 – 10 y 20 – Comités y Reuniones

1. ASOCIACION DE USUARIOS: 07 DE MAYO 2026



# OBLIGACION # 22 COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO  
A MÉDICA Y SUS ALIADOS  
CALLE DE FLORIDA



CIRCULAR NÚMERO - 00157

FECHA: 20 MAR 2026

PARA:

Carmen Patricia Henao Max	Gerente E. H. H.
Maria Amal Murgueta	Jefta de Enfermería
Carmen Guadalupe	Medicina General
Lina Verón	COMIADO
Lina Vargas	Asesoración de servicios
Lina Bahillo	Asesoración de servicios
Jairo Martínez	Juntas comunales

ASUNTO: Comité de Ética Hospitalaria

Consejo asesor

Respectivamente por días a celebrar con el fin de instalarse el comité de ETICA HOSPITALARIA con se realizará el día 27 de marzo del presente año a las 3:00 pm, en la gerencia del Hospital General de México de Florida con el siguiente orden del día:

1. Verificación de Quórum
2. Presentación de informe de IQR
3. Proposiciones a votar
4. Cierre

Aprobación en puntaje presencial

Conformemente

*Jessica Castro*  
JESSICA MARÍA CASTRO ESCOBAR  
Psicóloga Laboral SIAJ

Calle a No. 26 - Avenida Camarón entre las 2722 México - Tercera Sección - CDMX  
E-mail: [comiteetica@hospitalgeneral.com.mx](mailto:comiteetica@hospitalgeneral.com.mx)  
Teléfono: 5102240802

Vigilado Supersatud

## 2. COMITÉ DE AGENDAS

TEMAS: Comité de Agendas		RESPONSABLE (S) SIAJ										
Tipo de Actividad	Com	As	Ger	Res	San	Adm	His	Inf	Fac	Edu	Aut	Soc
FECHA: 13-06-26	LUGAR: Gerencia							HORA INICIO: 5:25 pm		HORA FIN: 5:50 pm		
No.	NOMBRES Y APELLIDOS		DOCUMENTO IDENTIFICACION		REPRESENTACION							
1	Carmen Patricia Henao Max		30328159		Gerente							
2	Karol Natalia Montoya G		1105780587		CIRU		Karol Montoya					
3	Josell Viviana Targui P		1105786935		SIAJ		Josell Targui P					
4	Adriana M. Calderon Z		38288994		SIAJ		Adriana Calderon					
5	Sergio Javier Ortega Bohorquez		1001534409		Call Center		Sergio Ortega					
6	Martha Lucra Molano Waltero		38288357		Talento Humano		Martha Lucra					
7	<i>[Handwritten Name]</i>		1105783357		SIAJ		<i>[Handwritten Name]</i>					
8	<i>[Handwritten Name]</i>		38288132		Talent Humano		<i>[Handwritten Name]</i>					
9	Jessica M. Castro G		100280898		SIAJ		Jessica Castro					
10	<i>[Handwritten Name]</i>		38288130		Gest. de Recursos		<i>[Handwritten Name]</i>					
11	Dilany Ferrer San		111143343		Gest. de Recursos		Dilany Ferrer					
12												
13												
14												
15												

Vigilado Supersatud



# SOPORTE OBLIGACION # 16 FOLLETOS DEL PORTAFOLIO INSTITUCIONAL

**COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA**

**AMBUATORIO E ULTRASONIO**

- CENTRO DE TRANSFUSIÓN
- ANATOMÍA PATOLÓGICA Y CITOLOGÍA
- ECODOPPLERS / CINEECODOPPLERS
- DUPLEX SCANNING
- ECOCARDFIA
- SAC
- RADIOGRAFÍA
- TAC OPTICO
- CAMPO VISUAL
- ECOCARDIOGRAMA
- ECG
- MARAS
- ELECTROMIOGRAFÍA
- COLONOSCOPIA
- ENDOSCOPIA
- COLESCOPIA
- BRASCOPIA
- CITOLOGÍA
- BIOPSIA
- RECUBRIMIENTO ENDOTELIAL
- PIQUIMETRÍA

**APOYO TERAPÉUTICO**

- TERAPIA FÍSICA
- TERAPIA RESPIRATORIA
- RESERVA DE ASISTENTE DE DTS

**333 602 8424**

**UNIVERSIDAD DE LOS RIOS**

**HOSPITALIZACIÓN**

MÉDICO QUIRÚRGICO  
10 CAMAS ADULTOS

GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA  
10 CAMAS  
2 CAMAS DE TRABAJO DE PARTO

PEDIATRÍA  
10 CAMAS

UCI  
8 CAMAS INTENSIVOS  
4 CAMAS INTERMEDIAS

**URGENCIAS**

**TRIAGE**

- CONSULTA POR MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA
- SALA DE PROCEDIMIENTOS
- SALA DE REANIMACIÓN
- SERVICIO DE OBSERVACIÓN
- TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO Y MEDICALIZADO

**CAPACIDAD INSTALADA**

- 3 CONSULTORIOS
- 10 CAMILLAS HOMBRES
- 10 CAMILLAS MUJERES
- 10 CAMILLAS PEDIÁTRICAS

**TRANSPORTE ASISTENCIAL**

- BÁSICO 2 AMBULANCIAS
- MEDICALIZADO 2 AMBULANCIAS

**JORNADAS EXTRA MURALES**

- 1 CAMIONETA PICK-UP
- 1 CAMIONETA CON CARROCERÍA TIPO ESTACA
- 1 UNIDAD ROLVA



**PORTAFOLIO DE SERVICIOS 2024**



CLÍNICA DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

**CONSULTA EXTERNA II**

**AMBUATORIO**

**CONSULTA PROFESIONAL**

- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERÍA
- NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
- ODONTOLÓGICA GENERAL
- OPTOMETRÍA
- PSICOLOGÍA

**CONSULTA ESPECIALIZADA**

- ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA
- GINECOESTERDIA
- CIRUGÍA GENERAL
- CIRUGÍA ORAL
- ODILOGÍA
- DENTALMOLÓGICA
- CARDIOLOGÍA
- ANESTESIOLOGÍA
- ENDOCRINOLOGÍA
- NEFRÓLOGO
- NEURORADIOLOGÍA
- NEURORRADIACIÓN Y REHABILITACIÓN
- MEDICINA INTERNA
- NEFROLOGÍA
- OTORRINOLARINGOLOGÍA
- PSIQUIATRÍA
- DERMATOLOGÍA
- ODONTOLÓGICA
- NEURORRADIACIÓN Y REHABILITACIÓN

**CAPACIDAD INSTALADA**

- 10 CONSULTORIOS

**VACUNACIÓN**

DEL PUERTO DE VAQUINERÍA CONFINADA


**QUIRÓFANO**

**ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS**

- ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA
- GINECOESTERDIA
- CIRUGÍA GENERAL
- CIRUGÍA ORAL
- UROLOGÍA
- OPTALMOLOGÍA
- DERMATOLOGÍA
- GINECOLOGÍA
- CIRUGÍA GENERAL LAPAROSCÓPICA
- OROTRINOLINGÜÍSTICA
- MAXILOFACIAL

**CAPACIDAD INSTALADA**

- 3 QUIRÓFANOS
- 1 SALA DE RECUPERACIÓN
- 1 CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN



**LABORATORIO CLÍNICO**

HEMOCHEMIA AUTOMATIZADA (HEMOCULTIVO)

HEMOCULTIVO AUTOMATIZADO (Hemocultivo)

HEMOCULTIVO NORMAL

QUÍMICA AUTOMATIZADA

COPIOLÓGICO

COPROSCÓPICO Y IRONALISIS

QUÍMICA CLÍNICA (ESPECIALIZADA)

ELFA INFECCIOSAS (PRUEBA ESPECIALIZADA)

HEMOGLOBINA GLICOSILADA

ELECTROLITOS


SALES MINERALES

PRUEBAS DE INMUNOHEMATOLOGÍA

HEMATOLOGÍA

**CAPACIDAD INSTALADA**

- 2 TOMA DE MUESTRA DE SANGRE
- 1 PEDIÁTRICA



# SÓPORTE OBLIGACION # 17 – TRAMITE DE PQRSD

## Respuesta PQR 02255

**Atención al Usuario** - atención al usuario de la Secretaría de Salud Pública para la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LITIAPI  
17 Feb 8:34 AM - 2026 - 10:10 AM

Cordial Saludo

Por medio del presente me permito remitir respuesta la pqr con radicado 02255 quedamos atentos ante cualquier solicitud adicional

Cordialmente

Yessica Castro  
Psicóloga SIAU

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail • Agregar a Drive



## Respuesta PQR R-02369-2026

**Atención al Usuario** - atención al usuario de la Secretaría de Salud Pública para la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LITIAPI  
17 Feb 8:34 AM - 2026 - 10:10 AM

Cordial Saludo

Por medio del presente me permito remitir respuesta la pqr con radicado 02365 quedamos atentos ante cualquier solicitud adicional

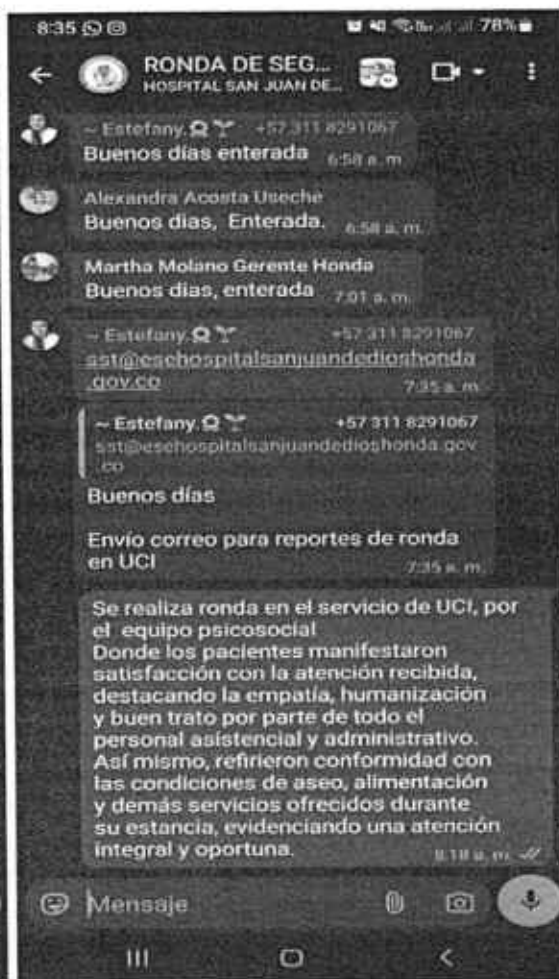
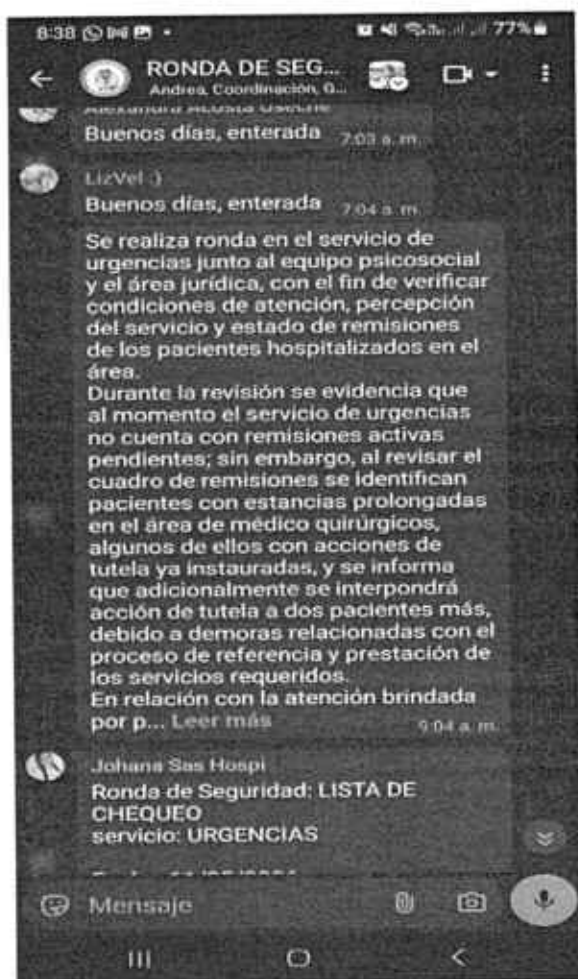
Cordialmente

Yessica Castro  
Psicóloga SIAU

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail • Agregar a Drive



## SOPORTE OBLIGACION 26 – RONDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE







ANEXO SOPORTE OBLIGACION # 1 PACIENTES AMBULATORIOS

Admisión	Fecha Ingreso	Servicio	EPS	Tipo	Nombres paciente	Medico
A997299	01/05/2026 10:10	MEDICINA ESPECIALIZADA	SALUD TOTAL EPS S.A CONTRIBUTIVO 2026	CC	GIL SUAREZ JEMMY CAROLAIN	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1003493	09/05/2026 11:06	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. CONTRIBUTIVO 2026	CC	ROJAS OVALLE LINDA MARIANA	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1003462	09/05/2026 10:37	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. SUBSIDIADO 2026	CC	GARCIA SIERRA YIRA DANIELA	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1003431	09/05/2026 10:04	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. SUBSIDIADO 2026	CC	GUZMAN CIFUENTES MARTHA YANETH	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1014433	23/05/2026 09:13	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. SUBSIDIADO 2026	CC	OLMOS LOPEZ SAMUEL	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1003345	09/05/2026 08:52	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. CONTRIBUTIVO 2026	TI	SANCHEZ SEPULVEDA BRAYAN STIVEN	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1003370	09/05/2026 09:13	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. SUBSIDIADO 2026	CC	RAMIREZ LADIMO ALEJANDRO	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1014310	23/05/2026 07:58	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. SUBSIDIADO 2026	TI	ROMERO OLARTE SARAY MICHELL	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
A1014530	23/05/2026 10:15	MEDICINA ESPECIALIZADA	NUEVA EPS S.A. SUBSIDIADO 2026	CC	GODOY LUPE	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI

ANEXO SOPORTE OBLIGACIÓN # 2 PACIENTES INTERCONSULTAS

servicio	fecha	profesional	especialidad	nombreEps
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	UNION TEMPORAL UT SALUD USPEC 22032
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A S CONTRIBUTIVO 2009
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD 1917
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1961
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO	01/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD 1917
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	13/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	UNION TEMPORAL UT SALUD USPEC 22032
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	24/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	01/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD 1917
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	24/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	PIJAO'S SALUD EPS 2019
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	13/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMI SANAR S A S SUBSIDIADO
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ASMET SALUD EPS SAS 1979
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	13/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCHO
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	01/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ASMET SALUD EPS SAS 1979
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	13/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	13/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	24/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	24/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD 1917
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958

HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD 1917
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	09/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR
HOSPITALIZACION ADULTOS	01/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	24/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. 2024
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	13/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. 2011
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	01/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
HOSPITALIZACIÓN GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD 1917
URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1954
URGENCIAS	22/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ESM BATAILLON ASPC N6 FRANCISCO ANTONIO ZEA NIVEL I EJERCITO 20:
URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1963
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	23/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ASMET SALUD EPS SAS 1979
HOSPITALIZACIÓN EN URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1958
URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1954
URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1954
URGENCIAS	10/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1963
URGENCIAS	01/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1963
URGENCIAS	09/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A. 1963
URGENCIAS	09/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR S A S SUBSIDIADO
URGENCIAS	22/05/2026	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI	SALUD MENTAL Y FARMACODEPENDENCIA	ESM BATAILLON ASPC N6 FRANCISCO ANTONIO ZEA NIVEL I EJERCITO 20:

ANEXO SOPORTE OBLIGACION # 20 BUZONES  
ANEXO SOPORTE OBLIGACION # 27



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
NIT. 890.700.666-8



MEMORANDO No - 00142

113-

07 MAYO 2026

Fecha: 07 de mayo del 2026

PARA: CARMEN PATRICIA HENAO MAX  
Gerente E.S.E

DE: YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI  
Profesional Universitario Oficina SIAU (Encargada)

ASUNTO: Entrega Acta de apertura de Buzones No 18

Buenos días adjunto a la presente acta apertura de buzones No 18 - 2026


Cordialmente.

Yessica Castro

YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI  
Psicóloga SIAU

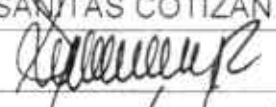
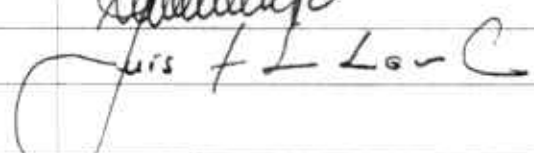
Anexo: (2) folio.

*[Handwritten signature]*  
9.46 p.m.  
7/05/2026

	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E						
	Proceso	GESTION DE LA INFORMACION Y TECNOLOGIA		Código	GIT-SIAU-FOR-001	Versión	03
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario		Fecha de elaboración	03/02/2018		
	Nombre del documento	ACTA DE APERTURA DE BUZON		Última actualización	06/08/2024		
	Responsable: Líder del SIAU	Subproceso	Revisado: Líder de Calidad	Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño			


ACTA No 19 - 2026

APERTURA DE BUZÓN

FECHA:	14 de mayo del 2026
HORA:	2:00 pm
RESPONSABLE:	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
CÉDULA:	100570398
CARGO:	Psicóloga asistencial y administrativa
No PQRFS:	3 (folios)
TESTIGO No. 1:	ADRIANA RODRIGUEZ RUBIO
CEDULA:	38288981
CARGO:	Jefe de Control Interno
TESTIGO No. 2:	LUIS FERNANDO SANDOVAL VARON
CÉDULA:	14316765
SEGURIDAD SOCIAL:	SANITAS COTIZANTE
TESTIGO No 3	LUIS EDUARDO VARGAS RIOS
CEDULA:	19051358
SEGURIDAD SOCIAL:	SANITAS COTIZANTE
FIRMA TESTIGO 1	
FIRMA TESTIGO 2	
FIRMA TESTIGO 3	

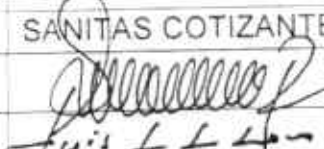
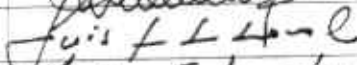
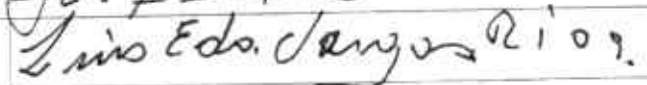
RESPONSABLE

---

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDÁ E.S.E						
	Proceso	GESTION DE LA INFORMACION Y TECNOLOGIA	Código	GIT-SIAU-FDR-001	Versión	03
	Subproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario		Fecha de elaboración	03/02/2018	
	Nombre del documento	ACTA DE APERTURA DE BUZON	Última actualización	05/06/2024		
	Responsable: Lider del Subproceso SIAU	Revisado: Lider de Calidad	Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño			

ACTA No 20 - 2026


APERTURA DE BUZÓN

FECHA:	21 de mayo del 2026
HORA:	2:30 pm
RESPONSABLE:	YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI
CÉDULA:	100570398
CARGO:	Psicóloga asistencial y administrativa
No PQRFS:	4 (folios)
TESTIGO No. 1:	ADRIANA RODRIGUEZ RUBIO
CEDULA:	38288981
CARGO:	Jefe de Control Interno
JESTIGO No. 2:	LUIS FERNANDO SANDOVAL VARON
CEDULA:	14316765
SEGURIDAD SOCIAL:	SANITAS COTIZANTE
TÉSTIGO No 3	LUIS EDUARDO VARGAS RIOS
CEDULA:	19051358
SEGURIDAD SOCIAL:	SANITAS COTIZANTE
FIRMA TESTIGO 1	
FIRMA TESTIGO 2	
FIRMA TESTIGO 3	


RESPONSABLE

---

# ANEXO SOPORTE OBLIGACIÓN # 19 Y 23

	<b>HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E</b>					
	<b>Proceso</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código</b>	SIG-GCS-FOR-001	<b>Versión</b>	06
	<b>Subproceso</b>	Sistema de Gestión de la Calidad en Salud	<b>Fecha de elaboración</b>	27/03/2023		
	<b>Nombre del documento</b>	ACTA	<b>Última actualización</b>	03/02/2025		
	<b>Responsable:</b> Líder de Proceso		<b>Revisado:</b> Líder de Calidad		<b>Aprobado:</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

<b>ACTA # 4</b>					
<b>Fecha:</b> 08 de mayo del 2026			<b>Lugar:</b> Hospital San Juan De Dios De Honda E.S.E		
<b>Hora de inicio:</b> 11:00 am			<b>Hora de finalización:</b> 4:00 pm		
<b>Tipo de Actividad</b>					
Comité	Socialización	X	Reunión	Adherencia	
Mesa Técnica					
<b>Dependencia que convoca:</b> Psicología					
<b>Proceso:</b> ATENCIÓN AL USUARIO			<b>Subproceso:</b> Evaluación Satisfacción al Usuario		
<b>Tema o comité:</b> SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES					
<b>Objetivo:</b>					
Socializar los derechos y deberes del paciente, asegurando su comprensión y promoviendo una cultura de respeto, responsabilidad y trato digno en la relación entre los usuarios y el personal de la institución, en el marco de la humanización, la atención integral de calidad.					
<b>Verificación de compromisos previos:</b>					
Compromiso 1: Socialización de derechos y deberes del paciente, que los usuarios conozcan de manera clara sus derechos y deberes dentro de la institución.					
Informe de avance: Se ha socializado a los usuarios los derechos y deberes dentro del E.S.É					
Estado: Terminado					
<b>Orden del día/Agenda:</b>					
1: Apertura y Bienvenida					
2: Desarrollo de la actividad					
3: Compromisos					
4: Cierre					
<b>Desarrollo:</b>					
<b>1: APERTURA Y BIENVENIDA</b>					
<b>INICIO DE LA ACTIVIDAD</b>					
La actividad dio inicio a las 11:00 a. m. y se desarrolló durante los diferentes días del mes de mayo de 2026 en todos los servicios de la Hospital San Juan de Dios de Honda E.S.E.					

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E					
	Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código	SIG-GCS-FOR-001	Versión 06
	Subproceso	Sistema de Gestión de la Calidad en Salud	Fecha de elaboración	27/03/2023	
	Nombre del documento	ACTA	Última actualización	03/02/2025	
	Responsable: Líder de Proceso	Revisado: Líder de Calidad		Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Para el desarrollo de la jornada, el equipo psicosocial y los orientadores de atención al usuario realizaron un recorrido institucional con el propósito de socializar y fortalecer el conocimiento de los usuarios frente a los derechos y deberes de los pacientes, promoviendo una atención integral, humanizada y centrada en el usuario.

De igual manera, se generaron espacios de participación orientados a la resolución de dudas e inquietudes, así como a la recepción de sugerencias y recomendaciones encaminadas al mejoramiento continuo de la calidad del servicio. Estas actividades permitieron fortalecer la comunicación entre los usuarios y el personal institucional, fomentando relaciones basadas en el respeto, la empatía y la calidez humana.

La jornada se desarrolló en coherencia con la filosofía institucional y con el compromiso de la E.S.E. de brindar servicios de salud con calidad, oportunidad y humanización, fundamentados en principios como el respeto, la honestidad, la justicia, la responsabilidad y el compromiso con el bienestar de la comunidad.

Una vez finalizadas las socializaciones, se realizó la entrega de folletos informativos relacionados con los temas abordados, con el fin de reforzar la información suministrada durante las jornadas educativas y facilitar su comprensión por parte de los usuarios y sus acompañantes.

**Presentación del folleto:**

Material informativo en hoja tamaño carta, impreso por ambas caras, con el siguiente contenido:



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E					
Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código	SIG-GCS-FOR-001	Versión	06
Subproceso	Sistema de Gestión de la Calidad en Salud	Fecha de elaboración	27/03/2023		
Nombre del documento	ACTA	Última actualización	03/02/2025		
Responsable: Líder de Proceso		Revisado: Líder de Calidad	Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño		



## DERECHOS DE LOS PACIENTES.



Derecho a ser atendido con trato humanizado y recibir información clara y precisa acerca de su enfermedad y tratamiento.



Derecho a presentar quejas y reclamos; y que estas les sean respondidas de manera oportuna. También a realizar felicitaciones y sugerencias.



Derecho a recibir atención en el servicio de urgencias sin que le exijan documento o pago previo a la atención.



Derecho a ser acompañado por un familiar ó persona de confianza en el momento de recibir la atención.



Derecho a decidir sobre su tratamiento médico.



Derecho al suministro oportuno de los medios tecnológicos y los medicamentos requeridos de acuerdo al nivel de complejidad que tiene la institución.



Derecho a ser atendido de manera oportuna.



Derecho a recibir los servicios de salud en condiciones óptimas de higiene, seguridad y respeto a la intimidad.



Derecho a recibir ayuda religiosa espiritual.



### HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E

<b>Proceso</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código</b>	SIG-GCS-FOR-001	<b>Versión</b>	06
<b>Subproceso</b>	Sistema de Gestion de la Calidad en Salud	<b>Fecha de elaboración</b>	27/03/2023		
<b>Nombre del documento</b>	ACTA	<b>Última actualización</b>	03/02/2025		
<b>Responsable:</b> Líder de Proceso		<b>Revisado:</b> Líder de Calidad		<b>Aprobado:</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

## DEBERES DE LOS PACIENTES



Tratar con respeto al personal de salud que lo atiende, además de cuidar y preservar las instalaciones y equipos de la institución.



Realizar el pago correspondiente de las cuotas moderadoras ó copagos obligatorios en el área correspondiente y al personal autorizado.



Cumplir con las recomendaciones y cuidados brindados por el médico tratante y realizarlos de manera efectiva desde la comodidad de su hogar.



Recibir información de manera oportuna y clara sobre su estado de salud.



Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.



Asistir de manera puntual a la cita asignada y en caso de no poder acudir, cancelar oportunamente.



No fumar, ni tomar licor dentro de las instalaciones del Hospital San Juan de Dios de Honda E.S.E.



Vigilado Supersalud

Dra. Carmen Patricia Henao Max  
Gerente

### 3: COMPROMISOS

Ítem	Compromisos / Tareas	Proceso o Subproceso / Nombre del responsable	Fecha
1	Socialización de derechos y deberes del paciente: Garantizar que los usuarios conozcan de manera clara sus derechos y deberes dentro de la institución.	Programa de humanización	Mensual

Se deja como observación que los orientadores de atención al usuario realizaron la socialización de los derechos y deberes de los pacientes a los usuarios de la institución, efectuando la entrega de folletos informativos y garantizando una adecuada divulgación de la información, la cual fue recibida de manera satisfactoria.

Siendo las 4:00 p. m., se dio cierre a la jornada de socialización, con la entrega del material informativo y expresando agradecimiento a los usuarios por su participación y compromiso con la institución.

**Firmas de asistentes:** Se anexa formato de asistencias con sus respectivas firmas



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E

Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código	SIG-GCS-FOR-001	Versión	06
Subproceso	Sistema de Gestión de la Calidad en Salud	Fecha de elaboración	27/03/2023		
Nombre del documento	ACTA	Última actualización	03/02/2025		
Responsable: Líder de Proceso	Revisado: Líder de Calidad	Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño			

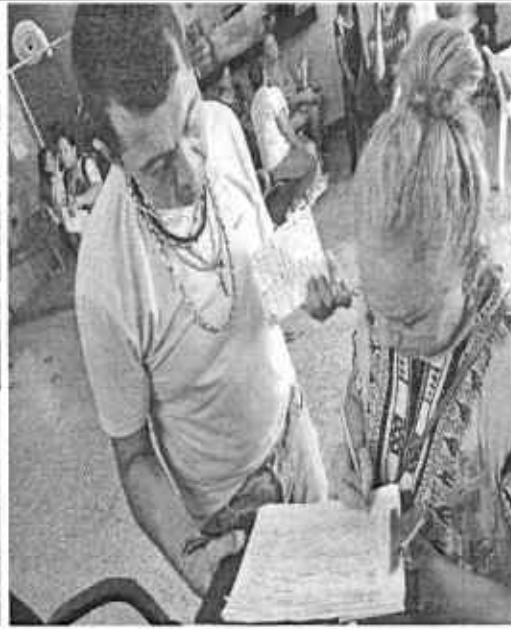
Evidencias fotográficas:





HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E

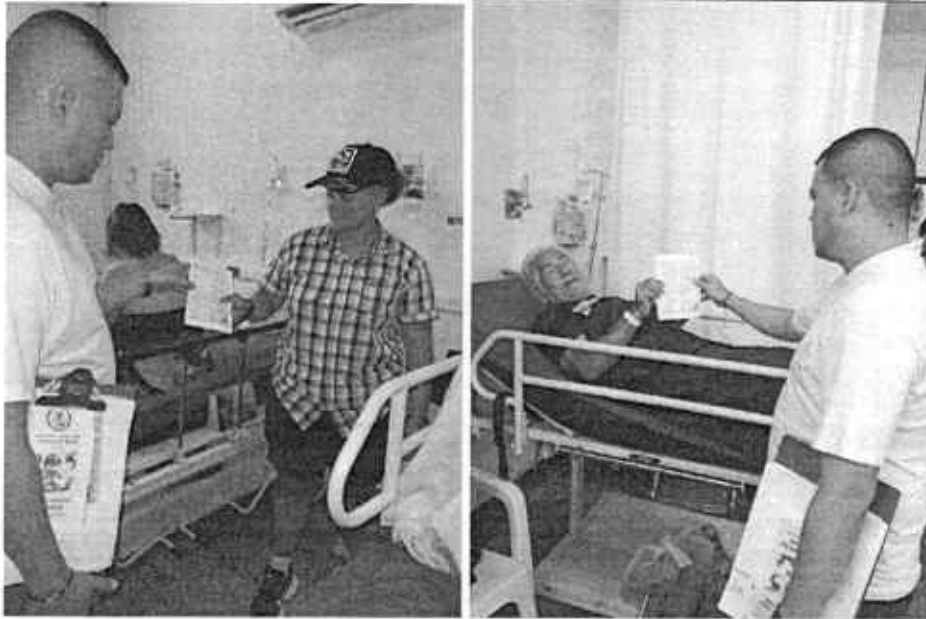
Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código	SIG-GCS-FOR-001	Versión	06
Subproceso	Sistema de Gestion de la Calidad en Salud	Fecha de elaboración	27/03/2023		
Nombre del documento	ACTA	Última actualización	03/02/2025		
Responsable: Líder de Proceso	Revisado: Líder de Calidad		Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño		





HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E

Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código	SIG-GCS-FOR-001	Versión	06
Subproceso	Sistema de Gestión de la Calidad en Salud	Fecha de elaboración	27/03/2023		
Nombre del documento	ACTA	Última actualización	03/02/2025		
Responsable: Líder de Proceso	Revisado: Líder de Calidad	Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño			



Anexos:

FIRMAS (QUIENES LIDERAN LA ACTIVIDAD)

Yessica Castro.

**YESSICA CASTRO**  
Contratista profesional en Psicología/ Líder  
de SIAU



## INFORME SEGUIMIENTO MES DE ABRIL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD – AÑO 2026

**Fecha:** 05 de mayo del 2026

### INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción relacionadas con la humanización en la prestación de los servicios de salud del Hospital San Juan de Dios de Honda E.S.E., correspondientes al mes de abril de 2026.

A través de este proceso se busca evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad humana de la atención recibida en los diferentes servicios institucionales, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento continuo de la experiencia del paciente.

El informe contempla los siguientes componentes:

1. Desarrollo de la actividad
2. Metodología
3. Análisis de datos
4. Conclusiones
5. Compromisos

### 1. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

Siendo las 9:00 a.m. del día 05 de mayo de 2026, se realizó la verificación y consolidación de las encuestas aplicadas durante el mes de abril de 2026, correspondientes al seguimiento de satisfacción sobre la humanización en la prestación de los servicios de salud.



- La actividad fue liderada por la psicóloga Yessica Castro, líder SIAU, quien realizó la revisión de las encuestas digitales diligenciadas por los usuarios de la institución, estas encuestas corresponden a una muestra equivalente al 10 % de la población total atendida en los diferentes servicios del Hospital San Juan de Dios de Honda E.S.E.
- La revisión y análisis de la información tuvo como propósito garantizar resultados veraces y objetivos sobre las condiciones en las cuales se desarrolla la atención humanizada dentro de la institución. Durante el mes evaluado, la aplicación de las encuestas fue realizada con el apoyo del equipo de orientadores institucionales, quienes acompañaron y motivaron a los usuarios para el diligenciamiento de los formularios digitales, permitiendo una adecuada participación y recolección de información.

## 2. METODOLOGÍA:

- La encuesta fue aplicada de manera digital mediante formularios en línea, diligenciados en su mayoría con el acompañamiento de los orientadores institucionales.

Para el mes de abril de 2026 se estableció una meta de aplicación de 2447 encuestas, correspondiente al 10 % del promedio mensual de usuarios atendidos durante el mes de febrero de 2026. Total, de usuarios atendidos en marzo de 2026: **23.375 pacientes**

La encuesta fue estructurada bajo una escala de valoración de 1 a 5, así:

- 5: Muy bueno
- 4: Bueno
- 3: Regular
- 2: Malo
- 1: Muy malo

Los usuarios evaluaron aspectos relacionados con la atención recibida en los diferentes servicios institucionales, entre ellos consulta externa, urgencias, hospitalización, ginecología, pediatría, laboratorio, odontología y demás áreas asistenciales. Posteriormente, la información fue consolidada en una base de

Calle 9 No.16-38 - Avenida Centenario entre cras 21/22 Honda- Tolima

E-mail: [ventanillaunica@esehospital-sanjuandedioshonda.gov.co](mailto:ventanillaunica@esehospital-sanjuandedioshonda.gov.co)

Teléfono: 3102249692





datos y analizada mediante tablas de frecuencia y resultados porcentuales.

Preguntas de humanización aplicadas en la encuesta.

N°	PREGUNTAS DE HUMANIZACIÓN
1	¿Cómo considera el tiempo de espera para la atención por parte del personal de salud?
2	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros)
3	Personal de Vigilancia:
4	Personal Administrativo:
5	Personal de Facturación:
6	Personal Camillero:
7	¿Se sintió escuchado y comprendido/a cuando expreso sus preocupación y dudas?
8	¿Considera que durante la atención le respetaron sus creencias, opiniones y derechos?
9	La Información sobre el diagnóstico y tratamiento fue clara:
10	Fue resuelta su necesidad:
11	¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a la atención recibida?
12	¿Recomendaría el Hospital San Juan de Dios de Honda a sus familiares y amigos?

### 3. ANÁLISIS DE DATOS

#### Marco referencial y población objetivo

De acuerdo con la información extraída del sistema SIFAS, el Hospital San Juan de Dios de Honda E.S.E. atendió durante el mes de marzo de 2026 un total de 23375 usuarios, equivalente a un promedio diario de 754 pacientes.



Con base en esta cifra, se estableció como meta para el mes de febrero la aplicación de 2447 encuestas de satisfacción. Durante el periodo evaluado se logró la aplicación de **2377 encuestas**, lo cual evidencia que no se logró la meta establecida y evidenciando que no se cumplió con la meta establecida para el mes de abril.

### Resultados de abril de 2026

Durante este periodo, los usuarios evaluaron la calidad de la atención recibida con base en su experiencia; los resultados se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 1. Resultados de satisfacción global por servicio (abril 2026)

Cuenta de ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a la atención recibida?							
Etiquetas de fila	Muy bueno (5)	Buena (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)	Buena + Muy buena	Total general
Cirugía	30	92					122
Consulta externa	266	26					292
Ginecología	1	32					33
Hospitalización adultos							0
Laboratorio		363	1				364
Medicina especializada	632	24					656
Odontología		108					108
Pediatría		32					32
Promoción y prevención - PYP	64	7					71
RX, imágenes Diagnóstica	355	29					384
Terapia física		29					29
Terapia respiratoria	6						6
Unidad de cuidados intensivos- UCI	6						6
Urgencias	271	2	1				274
<b>Total, general</b>	<b>1631</b>	<b>744</b>	<b>2</b>				<b>2377</b>



Tabla 2. Resultados porcentuales de satisfacción global por servicio ( abril 2026)

Servicio	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Bueno + Muy bueno	Total en general
Cirugia	30 24,59%	92 75,41%				122 100%	122
Consulta externa	265 91,10%	26 8,90%				292 100%	292
Ginecologia	1 3,03%	32 96,97%				33 100%	33
Hospitalización adultos						0,00%	0
Laboratorio		363 99,73%	1 0,27%			363 99,73%	364
Medicina especializada	632 96,34%	24 3,66%				656 100%	656
Odontologia		108 100%				108 100%	109
Pediatría		32 100%				32 100%	33
Promoción y prevención - PYP	64 90,14%	7 9,86%				71 100%	71
RX, Imágenes Diagnostica	355 92,45%	29 7,55%				384 100%	384
Terapia fisica		29 100%				29 100%	30
Terapia respiratoria	6 100%					6 100%	7
Unidad de cuidados intensivos- UCI	6 100%					6 100%	7
Urgencias	271 98,91%	2 0,73%	1 0,36%			273 99,64%	274
<b>Total, general</b>	<b>1631 68,47%</b>	<b>744 31,23%</b>	<b>0 0,8%</b>			<b>2375 99,71%</b>	<b>2382</b>

Tabla 3. Resultados de preguntas humanizadas por servicio (abril 2026)

Etiquetas de fila	¿Se sintió escuchado y comprendido/a cuando expuso sus preocupaciones y dudas?					¿Considera que durante la atención le respetaron sus creencias, opiniones y derechos?					La información sobre el diagnóstico y tratamiento fue clara:				
	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total en general	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total en general	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total en general
Cirugia	86	36			122	86	36			122	86	36			122
Consulta externa	14	277		1	292	5	287			292	11	281			292
Ginecologia	32	1			33	32	1			33	32	1			33
Hospitalización adultos										0					0
Laboratorio					364		364			364		364			364
Medicina especializada	22	634			656	21	635			656	22	634			656
Odontologia	108				108	108				108	108				108
Pediatría	32				32	32				32	32				32
Promoción y prevención - PYP	6	65			71	4	67			71	7	64			71
RX, imágenes Diagnostica	26	356			384	26	356			384	29	355			384
Terapia fisica	29				29	29				29	29				29
Terapia respiratoria		6			6		6			6		6			6
UCI		6			6		6			6		6			6
Urgencias		274			274		274			274	1	273			274
<b>Total, general</b>	<b>721</b>	<b>1655</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2377</b>	<b>707</b>	<b>1870</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2377</b>	<b>721</b>	<b>1656</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2379</b>



Tabla 4. Resultados porcentuales de preguntas humanizadas por servicio (abril 2026)

Etiquetas de fila	DE ACUERDO	%	TOTALMENTE DE ACUERDO	%	EN DESACUERDO	%	TOTALMENTE EN DESACUERDO	%	TOTAL EN GENERAL
Cirugía	256	70,49%	108	29,51%					366
Consulta externa	30	3,43%	845	96,57%					875
Ginecología	96	96,57%	3	3,03%					99
Hospitalización adultos		0,00%	0	0,00%					0
Laboratorio	1092	100%	0	0,00%					1093
Medicina especializada	65	3,30%	1903	96,70%					1968
Odontología	324	100%	0	0,00%					325
Pediatría	96	100%	0	0,00%					97
Promoción y prevención - PYP	17	7,98%	196	92,02%					213
RX, Imágenes Diagnostica	83	7,20%	1069	92,80%					1152
Terapia física	87	100%	0	0,00%					88
Terapia respiratoria		0,00%	18	100%					18
Unidad de cuidados intensivos- UCI			18						18
Urgencias	1		821						822
<b>Total, general</b>	<b>2149</b>	<b>30,14%</b>	<b>4981</b>	<b>69,86%</b>					<b>7134</b>

#### Principales hallazgos:

Este mes se obtuvo un porcentaje equitativo en cuanto a la calificación muy bueno en los siguientes servicios:

- Cirugía
- Consulta externa
- Ginecología
- Medicina especializada
- Odontología
- Pediatría
- Promoción y prevención - PYP
- Psicología
- Terapia física
- Terapia respiratoria
- Unidad de cuidados intensivos- UCI
- Urgencias



Al sumar las calificaciones de Muy Bueno y Bueno, se evidencia que el promedio de satisfacción supera el 99%; en este análisis se destacan dos servicios: medicina especializada, urgencias, ginecología y pediatría; sin embargo, para este mes se resalta especialmente la labor del servicio de IMÁGENES DIAGNOSTICAS seleccionado como el servicio con mayor grado de satisfacción y calidad humanizada.

### Servicio con menor satisfacción: URGENCIAS Y LABORATORIO

Estos servicios se consideran como el de menor satisfacción, dado que, a pesar de alcanzar un cumplimiento del 99% se registran dos (2) calificaciones en la categoría "REGULAR".

No se evidencian percepciones negativas graves, dado que **no hubo calificaciones "Muy malo"**, lo que sugiere que la atención cumple con los estándares esperados por los usuarios.

Es importante resaltar que, en relación con los casos en los que se evidenció una percepción negativa por parte de algunos usuarios, **se contó con la observación del paciente**, lo cual resulta excelente ya que nos permite **identificar directamente qué fue lo que ocurrió** y así orientar las acciones de mejora correspondientes.

La información sobre el diagnóstico y tratam	Fue resuelta su necesidad:	¿Cómo calificaría su experiencia global resp	¿Recomendaría el Hospital San Juan de Dios =	Señor (a) usuario (a) ayúdenos a r
De acuerdo	De acuerdo	Regular (3)	Definitivamente no	Mucha demora en la atención



## Evidencia de las encuestas realizadas.



### Análisis general

De forma global, los resultados continúan siendo positivos: más del 99 % de los usuarios calificaron su experiencia como "Muy buena" o "Buena"; no obstante, los contrastes entre servicios evidencian la necesidad de intervenciones focalizadas.

## 4. CONCLUSIONES

Este resultado evidencia una **percepción global altamente positiva** de la atención institucional, con un **nivel de satisfacción sobresaliente**, cumplimiento de expectativas y adecuada calidad del servicio desde la experiencia del usuario.



## 5. COMPROMISOS

- Socializar los resultados con cada servicio involucrado, para generar planes de mejora específicos.
- Monitorear semanalmente el cumplimiento de la meta de encuestas en cada área.
- Fortalecer la capacitación de los orientadores institucionales, dado su rol clave en la motivación de los usuarios para participar en la evaluación.
- Realizar cortes y análisis mensuales con retroalimentación a cada servicio, priorizando aquellos con menor nivel de satisfacción.
- Cumplir con la meta de encuestas establecidas

Responsables:

Yessica Castro.

YESSICA MARIA CASTRO ECHEVERRI  
PSICOLOGA LIDER SIAU





192b6b07-589c-4053-93ca-d1bf774ba17

# Certificado de Participación

La Organización Panamericana de la Salud

certifica que:

***Yessica Maria Castro Echeverri***

ha participado y aprobado el curso virtual:

## **Respuesta rápida a brotes de sarampión y rubéola en las Américas**

Ofrecido a través del Campus Virtual de Salud Pública

Horas: 20 - Porcentaje de aprobación: 73,33 %

21 de mayo de 2026

**Dr. Jarbas Barbosa da Silva Jr.**  
Director



# OPS



CAMPUS  
VIRTUAL  
DE SALUD  
PÚBLICA



Salud



# Certificado de Participación

La Organización Panamericana de la Salud

certifica que:

***Yessica Maria Castro Echeverri***

ha participado y aprobado el Curso Virtual:

**Manejo clínico de pacientes con fiebre amarilla**

Ofrecido a través del Nodo Colombia del Campus Virtual de Salud Pública

Horas: 48 - Porcentaje de aprobación: 100,00 %

25 de mayo de 2026



Dra. Gina Tambini  
Representante OPS/OMS en  
Colombia



**OPS**

CAMPUS  
VIRTUAL  
DE SALUD  
PÚBLICA

