

# ANEXO 1

## INFORME DE AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

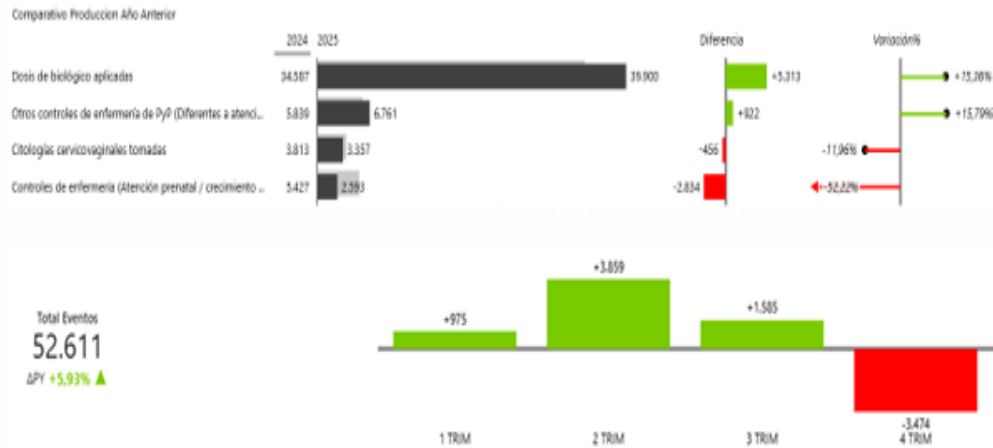


24 DE JUNIO DEL 2026

**1. Actividades de promoción y prevención: no se hace referencia a indicadores de gestión o alcance de los programas y actividades de promoción y prevención realizadas por la entidad.**

**RESPUESTA:**

**Promoción y Mantenimiento de la Salud.**



**Variación en las dosis aplicadas de biológico:** Las dosis de biológico aplicadas aumentaron de 34.587 en 2024 a 39.900 en 2025, con 5.313 dosis adicionales y una variación positiva de 15,36%. Este resultado muestra un mayor volumen de actividad en vacunación durante la vigencia 2025.

**Controles de enfermería:** En otros controles de enfermería de promoción y mantenimiento de la salud, diferentes a atención prenatal, crecimiento y desarrollo, se presentó un aumento de 5.839 a 6.761 actividades, con una variación de 15,79%. El comportamiento refleja mayor ejecución de actividades de seguimiento y control dentro de la ruta durante 2025. En contraste, los controles de enfermería correspondientes a atención prenatal, crecimiento y desarrollo descendieron de 5.427 a 2.593, con una reducción de 2.834 actividades y una variación de -52,22%, lo que muestra una disminución importante en este componente específico.

**Variación en las citologías cérvico-vaginales:** Las citologías cervicovaginales tomadas pasaron de 3.813 en 2024 a 3.357 en 2025, con una disminución de 456 procedimientos y una variación de -11,96%. Aunque el volumen sigue siendo relevante, el comportamiento fue inferior al observado en la vigencia anterior.

**Control de primera infancia e infancia:** El programa de Control de Primera Infancia e Infancia es una iniciativa que se enfoca en el seguimiento y la atención



integral de niños desde su nacimiento hasta la infancia temprana, que generalmente abarca hasta los seis años de edad. El objetivo principal de este programa es promover el desarrollo saludable y el bienestar de los niños durante los primeros años de vida, ya que esta etapa es fundamental para su crecimiento físico, desarrollo cognitivo, emocional y social.

**Atención del Joven:** La Valoración del Joven es un servicio o programa que se enfoca en la evaluación y el seguimiento del desarrollo, la salud, el bienestar y las necesidades de los adolescentes y jóvenes. Su objetivo es comprender y abordar las cuestiones que afectan a esta población durante la transición de la adolescencia a la adultez, brindando apoyo para promover un desarrollo saludable y un futuro exitoso. La Valoración del Joven suele ser proporcionada por profesionales de la salud, trabajadores sociales, psicólogos y otros especialistas en el campo de la juventud

**Atención al adolescente:** la atención integral a adolescentes es aquella atención médica con un enfoque no sólo centrado en los aspectos médicos o biológicos, sino también en aspectos psicosociales y familiares, centrado en las necesidades de adolescentes y sus familias, permitiendo un diagnóstico precoz y un manejo adecuado de los reales problemas de salud de adolescentes

**Atención al Adulto:** La Valoración integral del adulto en salud implica la evaluación de su salud física y mental en todas sus dimensiones (física, cognitiva, psicosocial, relacional y familiar), y la activación de las rutas de riesgo específicas de acuerdo a los hallazgos. Esta dirigida a las personas en las edades entre 29 a 59 años de edad.

**Atención al Adulto Mayor:** La Valoración del Adulto Mayor es un servicio o programa que se enfoca en la evaluación integral de la salud, el bienestar, las necesidades y las capacidades de las personas de edad avanzada, su objetivo principal es brindar apoyo a los adultos mayores para que mantengan una buena calidad de vida y afronten los desafíos asociados al envejecimiento de manera saludable y segura. La Valoración del Adulto Mayor es realizada por profesionales de la salud, trabajadores sociales, terapeutas y otros especialistas que se especializan en el cuidado de personas mayores.

**Atención Riesgo Cardiovascular:** El programa de Riesgo Cardiovascular es esencial para la promoción de la salud cardiovascular y la prevención de enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares. Al identificar y abordar los



factores de riesgo, estos programas ayudan a reducir la probabilidad de desarrollar enfermedades cardiovasculares y promueven una vida más saludable en general. También son cruciales para concienciar a las personas sobre la importancia de mantener un corazón sano y adoptar hábitos de vida que contribuyan a la prevención de enfermedades cardiovasculares.

**Salud oral:** El servicio de salud oral, a menudo conocido como odontología o atención dental, se refiere a la atención médica especializada en la prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas relacionados con la cavidad oral y la salud bucal en general. Este servicio se enfoca en la prevención de enfermedades dentales, el tratamiento de problemas orales y la promoción de una buena higiene bucal para mantener una boca sana.

**Salud visual por medicina general:** La Ruta Integral de Atención en Salud para la población con riesgo o presencia de alteraciones visuales concentra las intervenciones para la identificación e intervención de los factores de riesgo visual y ocular para prevenir o para el diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de estas alteraciones. Resalta la importancia de la detección temprana de las alteraciones visuales y oculares para prevenir la discapacidad visual.

**Planificación familiar:** La planificación familiar es un conjunto de servicios y prácticas destinadas a ayudar a las personas y parejas a tomar decisiones informadas y responsables sobre el número de hijos que desean tener, el momento en que los desean tener y los métodos anticonceptivos o estrategias de reproducción que mejor se adapten a sus necesidades y circunstancias. El objetivo principal de la planificación familiar es permitir a las personas ejercer control sobre su fertilidad y tomar decisiones conscientes sobre su familia y su futuro reproductivo.

**Valoración, tamizaje de cáncer de cuello uterino:** La citología es una herramienta importante en el diagnóstico y la detección temprana de una amplia variedad de enfermedades y trastornos médicos. Permite a los profesionales de la salud observar las células de los tejidos y fluidos del cuerpo para identificar anomalías o signos de enfermedad. El análisis citológico a menudo se combina con otros métodos diagnósticos y de imágenes para proporcionar información precisa sobre la salud y el tratamiento del paciente.

**Control Prenatal:** El servicio de control prenatal es esencial para monitorear el progreso del embarazo, detectar tempranamente cualquier problema o riesgo, y garantizar que se tomen las medidas necesarias para garantizar un embarazo saludable. La atención prenatal adecuada también contribuye al bienestar del bebé,



ya que permite el seguimiento de su crecimiento y desarrollo y la prevención de complicaciones. Las mujeres embarazadas deben buscar atención prenatal tan pronto como confirmen su embarazo y seguir el plan de atención proporcionado por su profesional de la salud.

Unidad de salud – APS:

La Atención Primaria de Salud es un modelo de atención médica que se enfoca en proporcionar una atención integral, accesible y equitativa a las comunidades y a los individuos. Este modelo se basa en la prevención, la promoción de la salud y la atención de las necesidades de salud básicas de las personas en su entorno comunitario.

**Vigilancia en salud Pública / Salud Pública:** El acceso a la información es esencial para lograr la participación de todos los actores en el proceso de la gestión de la información. Este espacio está dedicado a la publicación de datos e informes analíticos sobre el comportamiento y la dinámica de los eventos objetos de interés en salud pública; generando información para la toma de decisiones.

**Vacunación:** El servicio de vacunación es un componente esencial de la atención médica que implica la administración de vacunas a personas con el propósito de prevenir enfermedades infecciosas. Las vacunas son preparados biológicos que contienen partes de microorganismos o microorganismos debilitados o inactivos, que estimulan una respuesta inmunológica en el cuerpo sin causar la enfermedad. Esta respuesta inmunológica permite al sistema inmunológico de las personas reconocer y combatir futuras infecciones por el patógeno, lo que proporciona inmunidad a la enfermedad en cuestión.

**2. Indicadores oportunidad y servicio: no se realiza presentación de los indicadores de oportunidad y servicio.**

**RESPUESTA:**

Indicadores resolución 256/2016: Consolidado Anual 2025.



INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR	ESTANDAR	FACTOR
Medicina General	2.4	3	días
Odontología	2.8	3	días
Medicina Interna	3.9	≤ 15	días
Pediatría	2.4	5	días
Ginecología	4.5	5	días
Obstetricia	4.5	5	días
Cirugía General	4.4	≤ 10	días
Ecografía	2.9	15	días
Urgencias (Triage II)	14.4	30	minutos

En el consolidado se puede observar que durante la vigencia 2025, los servicios de: Medicina general, Odontología, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Obstetricia, Cirugía General, Ecografía y Urgencias (Triage II), cumplen con el estándar dentro de la norma establecido para el tiempo de consulta, prestación del servicio y satisfacción a los usuarios, se mantienen dentro de una calificación optima, es decir se encuentran dentro de los tiempos de espera propuestos para las citas.

Para ellos se estableció realizar jornadas de apoyo y así generar satisfacción y mejorar a la demanda de los servicios requeridos por los usuarios. De igual es importante afirmar que la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona continúa realizando el reporte de indicadores a los diferentes entes de control (IDS – EPS), de igual manera se hace seguimiento del reporte a SISPRO.



**Reporte a antes de control en el 1 trimestre**

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20250331NI000890501019C01.txt - 2025-04-28 20:17:41 PM  
 Enviado a: farmacia@hspd.gov.co  
 Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:  
 MCA195MOCA20250331NI000890501019C01.txt

- ☐ Fecha y Hora de Recepción: 2025-04-28 19:36:47 PM
- ☐ Registros leídos: Control = 1, Detalle = 31,217
- ☐ Registro de control es correcto: SI
- ☐ Registros de detalle correctos: 31,217
- ☐ Registros de detalle con error: 0
- ☐ Registros de detalle cargados = 31,217

Resumen por tipo de registro:  
 Tipo2=> Enviados: 28,074, Cargados: 28,074, Con Error: 0  
 Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo4=> Enviados: 375, Cargados: 375, Con Error: 0  
 Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo6=> Enviados: 2,766, Cargados: 2,766, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.  
 Atentamente,

PISIS Distribuidor - MCA Monitoreo de Calidad  
 Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.  
 NO enviar mensajes a este correo.  
 Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda.

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda:  
 GUID: 141AD4F2-4F59-4719-9031-48A315056740  
 MDS: B4E979A2B6F83426426DOBAAQF27C6D

**Reporte a antes de control en el 2 trimestre**

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20250630NI000890501019C01.txt - 2025-07-24 18:06:39 PM  
 Enviado a: farmacia@hspd.gov.co  
 Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:  
 MCA195MOCA20250630NI000890501019C01.txt

- ☐ Fecha y Hora de Recepción: 2025-07-24 18:03:33 PM
- ☐ Registros leídos: Control = 1, Detalle = 28,121
- ☐ Registro de control es correcto: SI
- ☐ Registros de detalle correctos: 28,121
- ☐ Registros de detalle con error: 0
- ☐ Registros de detalle cargados = 28,121

Resumen por tipo de registro:  
 Tipo2=> Enviados: 25,269, Cargados: 25,269, Con Error: 0  
 Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo4=> Enviados: 399, Cargados: 399, Con Error: 0  
 Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo6=> Enviados: 2,451, Cargados: 2,451, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.  
 Atentamente,

PISIS Distribuidor - MCA Monitoreo de Calidad  
 Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.  
 NO enviar mensajes a este correo.  
 Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda.

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda:  
 GUID: F325AA28-8570-43EE-8146-D09DF872B7F1  
 MDS: E64E98441AF70A1C48202254A26629EC  
 Fecha y Hora del (Servidor): 2025-07-24 18:06:39 PM

**Reporte a antes de control en el 3 trimestre**

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20250930NI000890501019C01.txt - 2025-10-27 14:51:47 PM  
 Enviado a: farmacia@hspd.gov.co  
 Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:  
 MCA195MOCA20250930NI000890501019C01.txt

- ☐ Fecha y Hora de Recepción: 2025-10-27 14:48:00 PM
- ☐ Registros leídos: Control = 1, Detalle = 30,063
- ☐ Registro de control es correcto: SI
- ☐ Registros de detalle correctos: 30,063
- ☐ Registros de detalle con error: 0
- ☐ Registros de detalle cargados = 30,063

Resumen por tipo de registro:  
 Tipo2=> Enviados: 27,848, Cargados: 27,848, Con Error: 0  
 Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo4=> Enviados: 388, Cargados: 388, Con Error: 0  
 Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo6=> Enviados: 1,825, Cargados: 1,825, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.

**Reporte a antes de control en el 4 trimestre**

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20251231NI000890501019C01.txt - 2026-01-28 19:59:18 PM  
 Enviado a: farmacia@hspd.gov.co  
 Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:  
 MCA195MOCA20251231NI000890501019C01.txt

- ☐ Fecha y Hora de Recepción: 2026-01-28 18:52:19 PM
- ☐ Registros leídos: Control = 1, Detalle = 26,256
- ☐ Registro de control es correcto: SI
- ☐ Registros de detalle correctos: 26,256
- ☐ Registros de detalle con error: 0
- ☐ Registros de detalle cargados = 26,256

Resumen por tipo de registro:  
 Tipo2=> Enviados: 24,029, Cargados: 24,029, Con Error: 0  
 Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo4=> Enviados: 358, Cargados: 358, Con Error: 0  
 Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo6=> Enviados: 1,867, Cargados: 1,867, Con Error: 0

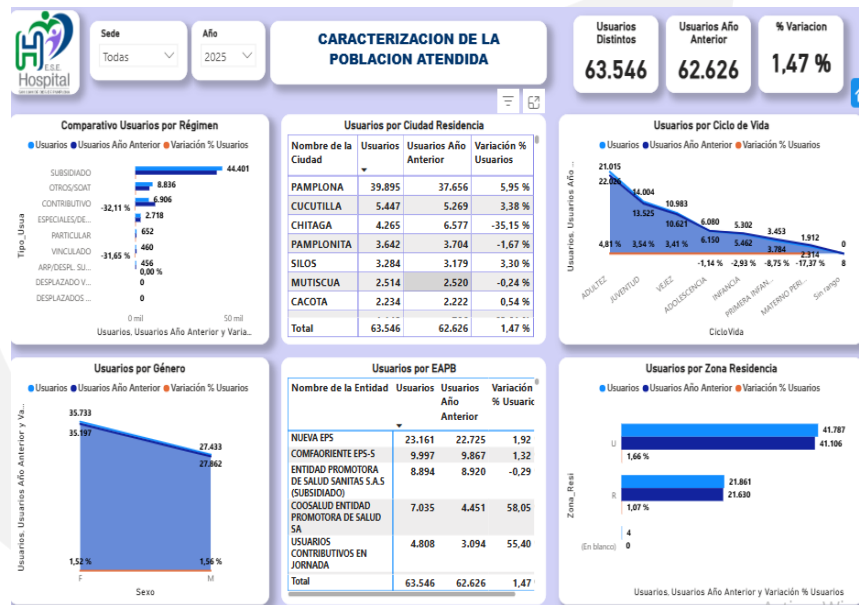
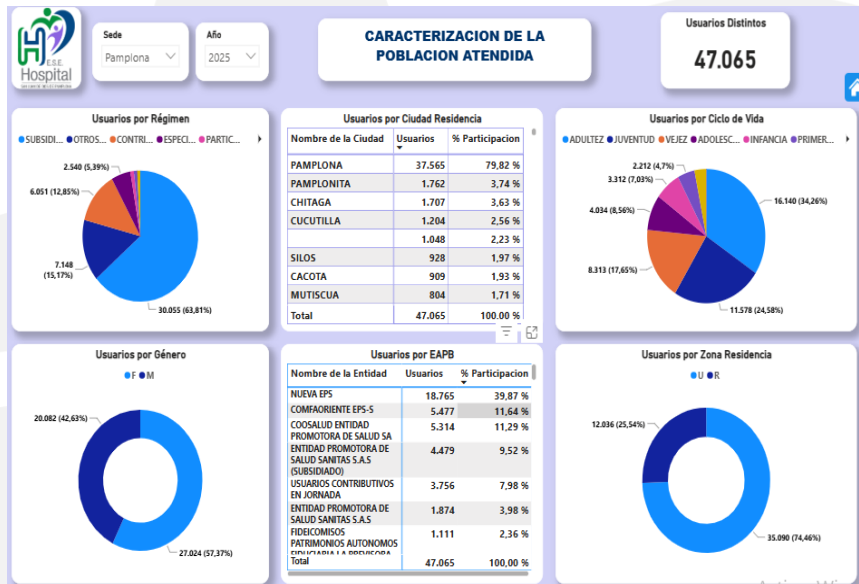
El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.

**3. Caracterización de usuarios y riesgos en salud: no se brinda la caracterización de la población atendida.**

**RESPUESTA:** Se allega link para consulta de la caracterización de usuarios:  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYWVkbMmFhYmYtYzJiYS00NDg0LTgxNTIt>



[ZjgzMDFmZDImZDU4IiwidCI6IjY5YzFmOTIxLTFmMTktNDExMC05NjUzLTU2ODVhMDM3NDE5YyIsImMiOjR9&pageName=c36e055efd9b27beb563](http://ZjgzMDFmZDImZDU4IiwidCI6IjY5YzFmOTIxLTFmMTktNDExMC05NjUzLTU2ODVhMDM3NDE5YyIsImMiOjR9&pageName=c36e055efd9b27beb563)



**4. Informe actualizado evolución y estado contractual con prestadores y dispensación de medicamentos e insumos: no se presentan datos de convenios con las EAPB, servicios contratados, fechas de inicio y finalización, convenios para suministro de medicamentos e insumos.**

**RESPUESTA:** La E.S.E no presenta datos de convenio de medicamentos, materiales e insumos con la EAPB debido a que la E.S.E no tiene habilitado el servicio de farmacia para dispensación de medicamentos ambulatorios solo de manera intrahospitalaria; con base en lo anterior no se cuenta con ningún contrato de medicamentos materiales e insumos con ninguna EAPB vigente, ni en liquidación.

**5. Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución: no se entrega información frente al estado de los contratos, objeto de cada uno, fechas de inicio, porcentajes de ejecución y/o cumplimiento y montos individuales.**

**RESPUESTA:** Se allega como ANEXO 1, la relación de contratación de bienes y servicios de la vigencia 2025; así mismo se adjunta el ANEXO 2 que corresponde a un documento en formato Excel en donde se puede evidenciar nuestra contratación con los EAPB en el año 2025.

**6. Análisis comparativo PQR: se exponen las cifras de 2025, pero no se realiza comparación con la vigencia anterior.**

**RESPUESTA:**

Tipo de manifestación	Vigencia 2024	Vigencia 2025	Variación
Quejas	345	338	2.03%
Reclamos	124	87	29.84%
Sugerencias	69	71	2.90%



Felicitaciones	150	270	80%
----------------	-----	-----	-----

Durante la vigencia 2025 la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona recibió un total de 766 manifestaciones de los usuarios entre quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, mientras que en la vigencia 2024 se registraron 688, evidenciándose un incremento de 78 manifestaciones, equivalente al 11,34 %.

En cuanto a las quejas, se presentó una disminución de 345 casos en 2024 a 338 en 2025, lo que representa una reducción del 2,03 %. Los reclamos también registraron una disminución significativa, pasando de 124 a 87 casos, equivalente a una reducción del 29,84 %.

Por otra parte, las sugerencias aumentaron levemente de 69 a 71 registros, con un incremento del 2,90 %, mientras que las felicitaciones presentaron un comportamiento positivo al pasar de 150 en 2024 a 270 en 2025, lo que representa un aumento del 80,00 %.

Estos resultados evidencian una reducción en las manifestaciones asociadas a inconformidades de los usuarios (quejas y reclamos) y un aumento considerable en las felicitaciones, lo que puede interpretarse como un fortalecimiento de la percepción positiva de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución. No obstante, se continuará realizando seguimiento permanente a las causas que originan las PQRS y ejecutando acciones de mejoramiento orientadas al fortalecimiento de la calidad, oportunidad y humanización de la atención.

**7. Principales motivos PQR y solicitudes realizadas: no se entrega información frente a los motivos y causas generadoras de reclamaciones por parte de los usuarios.**

**RESPUESTA:**

Causa de la inconformidad	Quejas	Reclamos
Atención y trato brindado	111	24
Oportunidad	109	24
Proceso de atención	97	27
Accesibilidad	9	6
Seguridad	4	5



Información	5	1
Confort y hotelería	3	0

Durante la vigencia 2025 se realizó el análisis de las causas generadoras de las quejas y reclamos presentados por los usuarios de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud.

En relación con las quejas, las principales causas de inconformidad estuvieron asociadas a la atención y trato brindado, con 111 casos, seguida de la oportunidad en la prestación de los servicios con 109 casos y el proceso de atención con 97 casos. Estas tres categorías concentraron la mayor proporción de las manifestaciones de los usuarios, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las competencias del talento humano en atención humanizada, así como las estrategias institucionales orientadas a mejorar los tiempos de respuesta y la eficiencia de los procesos asistenciales y administrativos.

Otras causas identificadas fueron la accesibilidad a los servicios con 9 casos, aspectos relacionados con la información suministrada al usuario con 5 casos, situaciones asociadas a la seguridad con 4 casos y aspectos de confort y hotelería con 3 casos.

Respecto a los reclamos, la principal causa correspondió al proceso de atención con 27 casos, seguida de la atención y trato brindado y la oportunidad en la prestación de los servicios, con 24 casos cada una. Asimismo, se registraron reclamos relacionados con accesibilidad (6 casos), seguridad (5 casos) e información (1 caso).

Los resultados evidencian que las principales solicitudes e inconformidades de los usuarios se encuentran relacionadas con la calidad de la interacción durante la atención, la oportunidad en el acceso a los servicios y el adecuado desarrollo de los procesos asistenciales y administrativos. En respuesta a estos hallazgos, la institución continúa implementando acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada, optimización de los tiempos de respuesta, mejoramiento de los canales de comunicación con los usuarios y seguimiento permanente a los procesos que generan mayor número de manifestaciones.



**8. Análisis comparativo fallos de tutela: no hay exposición de información relacionada con fallos de tutela de 2025, ni comparada con vigencias anteriores.**

**RESPUESTA:** Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2024, se contestaron un total de CIENTO TREINTA Y UNO (131) acciones de tutela, en razón a la presunta violación del derecho fundamental a la salud.

En TREINTA (30) acciones constitucionales respondimos como accionados, de estas, obtuvimos QUINCE (15) fallos en contra de la E.S.E, en razón a que se protegen los derechos del nasciturus ya que las accionantes siempre fueron ciudadanas migrantes y en las QUINCE (15) restantes obtuvimos fallos a favor ya que los accionantes requerían ejm medicamentos, traslados a niveles superiores de complejidad, viáticos para sus citas, entre otros los cuales no son competencia de la E.S.E. Así mismo en OCHENTA Y DOS (82) tutelas la E.S.E respondió como vinculada; en las cuales los accionados fueron las distintas EPS.

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2025, se contestaron un total de doscientas cuatro (204) acciones de tutela.

En TREINTA Y OCHO (38) acciones constitucionales respondimos como accionados, de estas, obtuvimos TREINTA Y TRES (33) fallos en contra de la E.S.E, en razón a que se protegen los derechos del nasciturus ya que las accionantes siempre fueron ciudadanas migrantes y adicionalmente, se profirieron dos (2) fallos desfavorables en otros asuntos, los cuales fueron oportunamente impugnados por la E.S.E. En ambos casos, las decisiones fueron revocadas en segunda instancia, emitiéndose fallos favorables a la entidad. Por último, en CIENTO SESENTA Y SEIS (166) tutelas la E.S.E respondió como vinculada; en las cuales los accionados fueron las distintas EPS.

**9. Mecanismos de atención prioritaria: no se expone información que indique cómo se brinda atención prioritaria.**



**RESPUESTA: Ventanilla de Consulta Externa:** Facturación Central; En esta área se brinda atención prioritaria a los adultos mayores, población infantil, mujeres maternas, personas de talla baja, personas con discapacidad física o limitaciones de movilidad y a los usuarios provenientes del sector rural que requieren asignación de citas. El proceso de facturación es realizado por un facturador encargado de garantizar la atención oportuna.

**Bloque B; Área de Promoción y Prevención (PyP)** Se presta atención prioritaria a los adultos mayores, población infantil, mujeres maternas, personas de talla baja, personas con discapacidad física o limitaciones de movilidad maternas y población infantil. Para este proceso se cuenta con un auxiliar de facturación encargado de apoyar la atención y el trámite correspondiente.

**Asignación de Citas:** En este punto se realiza la asignación de citas para todos los usuarios de la institución. La atención es gestionada por dos auxiliares de facturación.

**Facturación de Consulta Externa – Segundo Piso:** Esta área cuenta con tres facturadores. Uno de ellos está destinado a la atención prioritaria de adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y personas de talla baja.

**Área de Laboratorio:** El servicio dispone de dos facturadores, de los cuales uno está asignado a la atención prioritaria de usuarias maternas, adultos mayores y menores de edad.

**10. Trabajo con asociaciones, alianzas y ciudadanía: no se expresan trabajos conjuntos realizados con asociaciones de usuarios o la comunidad.**

**RESPUESTA:** Durante la vigencia 2025, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona fortaleció las estrategias de participación social en salud mediante el trabajo articulado con las asociaciones de usuarios de las diferentes IPS adscritas a la institución en los municipios de Pamplona, Cácuta, Cucutilla, Silos, Chitagá, Pamplonita y Mutiscua.



En el marco de la Política de Participación Social en Salud, durante la vigencia 2025 la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona desarrolló espacios permanentes de diálogo, concertación y control social con la comunidad, mediante reuniones, capacitaciones, mesas de trabajo y encuentros con las asociaciones de usuarios y el equipo directivo institucional.

En estos escenarios se socializaron aspectos relacionados con la gestión institucional, la prestación de los servicios de salud, los resultados de los procesos de atención, las acciones de mejoramiento implementadas y los mecanismos de participación ciudadana.

Como resultado de este trabajo articulado, se llevaron a cabo 40 actividades debidamente documentadas mediante actas, orientadas al fortalecimiento de la participación comunitaria, el empoderamiento de las asociaciones de usuarios, la identificación de necesidades e inquietudes de la población y la formulación de propuestas de mejoramiento, contribuyendo al fortalecimiento del control social y al seguimiento de la gestión institucional, se ALLEGA EL ANEXO 3 de actas y evidencias

Dentro de las acciones más relevantes ejecutadas durante la vigencia 2025 se destaca la renovación de las asociaciones de usuarios de las IPS adscritas a la Institución, así como la elección del Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de la E.S.E., fortaleciendo la representación ciudadana y la incidencia de la comunidad en los procesos de toma de decisiones institucionales.

Adicionalmente, se dio continuidad al programa institucional “Martes Saludables con San Juan”, estrategia de educación y participación comunitaria orientada a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en la población de Pamplona y su provincia. A través de esta iniciativa se desarrollaron actividades educativas, jornadas informativas y espacios de interacción con usuarios, pacientes y familiares, abordando temas prioritarios en salud relacionados con el autocuidado, los estilos de vida saludables y la prevención de factores de riesgo.

Como resultado de esta estrategia, durante la vigencia se realizaron 31 jornadas documentadas mediante actas, consolidándose como un mecanismo de acercamiento institucional con la comunidad y de fortalecimiento de la participación ciudadana en los asuntos relacionados con la salud.

Las acciones desarrolladas permitieron fortalecer la comunicación entre la institución y la ciudadanía, recoger inquietudes, necesidades, sugerencias y



propuestas de mejora por parte de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional, la transparencia en la gestión y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud.

Por último, me permito allegar como ANEXO 4 el plan de mejora institucional que se implementara para mitigar la repetición de esta situación.

