



Pasto - Nariño - Colombia



DIÓCESIS DE PASTO

INFORME DE FIN DE AÑO / RENDICIÓN DE CUENTAS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA

En conformidad a la normatividad Nacional e institucional, para el año 2024 se diseñó un plan anual de trabajo con objetivo y metas específicas cumplidas y un plan de acción que guió el actuar de la Asociación, además se estableció un cronograma de reuniones mensuales las cuales fueron cumplidas en su totalidad, se cuenta con actas de cada reunión documentadas de acuerdo al protocolo institucional en plataforma Isotools, se realizó convocatoria pública para Asociación de Usuarios, participación en la apertura de buzones, despliegue de derechos y deberes, participación de algunos comités institucionales y veeduría de la calidad de los servicios.



Fecha	Evento	Organización	Temática	Objetivo	Estado	Acción
01/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de apertura	Revisión de actas	0	OK
01/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
02/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
02/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
03/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
03/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
04/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
04/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
05/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
05/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
06/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
06/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
07/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
07/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
08/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
08/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
09/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
09/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
10/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
10/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
11/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
11/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
12/01/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK
12/15/2024	Reunión	Asociación de Usuarios	Reunión de seguimiento	Revisión de actas	0	OK

Plan anual de trabajo

Objetivo Estratégico:
OBJETIVO 4: Incorporar los niveles de satisfacción hasta lograr una mejor experiencia de servicio para el usuario y su familia.

Eje de Atención:
Atención centrada en el usuario y su familia, Humanización en Salud, Mejoramiento Continuo, Responsabilidad Social.

META 1:
Lograr un cumplimiento del 90% de participación de los integrantes de la Asociación de Usuarios a las reuniones y capacitaciones programadas durante el año 2024.

CUMPLIMIENTO DE METAS:

Fecha (I)	Fecha (II)	Verificación (I)	Verificación (II)
Complemento Meta	Elaborar un cronograma de reuniones mensuales y reportarlas a los usuarios.	Elaborar un cronograma de reuniones mensuales y reportarlas a los usuarios.	Verificación de la asistencia y participación de los integrantes de la Asociación de Usuarios por medio de la lista de asistencia y actas.

META 2:
Lograr la implementación de 3 mecanismos de participación para la convocatoria pública de Asociación de Usuarios que invite a nuevos usuarios e integre a la Asociación durante el año 2024.

CUMPLIMIENTO DE METAS:

Fecha (I)	Fecha (II)	Verificación (I)	Verificación (II)
Complemento Meta	1. Realización de convocatoria pública por medio de prensa web e internet. 2. Realización de convocatoria pública por medio de redes sociales y participación en eventos. 3. Realización de convocatoria pública por medio de la Asociación de Usuarios. 4. Promoción estratégica de despliegue de información en la Asamblea de 20 de agosto en medios de comunicación. 5. Realización de actividades de difusión de información por medio de redes sociales.	1. Realización de convocatoria pública por medio de prensa web e internet. 2. Realización de convocatoria pública por medio de redes sociales y participación en eventos. 3. Realización de convocatoria pública por medio de la Asociación de Usuarios. 4. Promoción estratégica de despliegue de información en la Asamblea de 20 de agosto en medios de comunicación. 5. Realización de actividades de difusión de información por medio de redes sociales.	1. Realización de convocatoria pública por medio de prensa web e internet. 2. Realización de convocatoria pública por medio de redes sociales y participación en eventos. 3. Realización de convocatoria pública por medio de la Asociación de Usuarios. 4. Promoción estratégica de despliegue de información en la Asamblea de 20 de agosto en medios de comunicación. 5. Realización de actividades de difusión de información por medio de redes sociales.



Una obra católica de la Diócesis de Pasto al servicio y defensa de la vida

FO11_PR06



DIÓCESIS DE PASTO

Pasto - Nariño - Colombia

Es importante mencionar que, las funciones de la Asociación De Usuarios se alinean a las establecidas por la norma y que, para formalizar su operación en el HILA, se emite la resolución gerencial No. 404 del 31 de diciembre del 2023 dando alcance de comité a la liga de usuarios HILA.

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: F012_PR06_05	V2
		Fecha: Enero 04 de 2023	
	RESOLUCIÓN	Responsable: Gerente General	
RESOLUCIÓN N° 404 DE 2023			
(31 DE DICIEMBRE DE 2023)			
POR LA CUAL SE CONFORMA LA LIGA DE USUARIOS DEL HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES			
LA GERENTE GENERAL DEL HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES DE SAN JUAN DE PASTO,			
EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES, ESTATUTARIAS Y			
CONSIDERANDO:			
<p>1) Que el Hospital Infantil Los Angeles se aroga a la Constitución Política de Colombia y resulta el mandato para estimular la participación de los usuarios y conformar alianzas o asociaciones de usuarios como un mecanismo de control del servicio público de la salud, en el cual también se contemplan las veedurías ciudadanas. Asimismo, acoge toda la normatividad que sobre este respecto permita al HILA, cumplir los requisitos concernientes a la Participación Social en Salud por parte de los usuarios, siendo relevante adoptar los ordenamientos del Decreto 1757 de 1994 por el cual se establecen modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, la Ley 1438 de 2011 por la cual se reforma el SSGSS, Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2014 por la cual se regula el derecho fundamental a la salud, la Resolución 2063 de 2017 por la cual</p>			



Así mismo, durante el tercer trimestre del año 2024, PAMEC realizó la primera evaluación al comité de Asociación de Usuarios, otorgando una calificación positiva al equipo, de 95.83 dejando la siguiente recomendación: "Se recomienda avanzar con definir una metodología para medir la gestión de la liga de usuarios de los aportes a la mejora que realizan para mostrar el impacto de su gestión."

Dicha recomendación fue tomada en cuenta y abordada por la Asociación para darle su respectivo cumplimiento.

Seguimiento Primer Semestre

- **Criterios a Cumplir.**
 - Elemento Inicial: 95.83
- **Recomendaciones.**

Se recomienda avanzar con definir una metodología para medir la gestión de la liga de usuarios de los aportes a la mejora que realizan para mostrar el impacto de su gestión





Pasto - Nariño - Colombia



DIÓCESIS DE PASTO

EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO Y PLAN DE ACCIÓN 2024

- **Meta 1. Lograr un cumplimiento del 80% de participación de los integrantes de la Asociación de Usuarios a las reuniones y capacitaciones programadas durante el año 2024:**

La Asociación de usuarios durante el año 2024 contó con 5 integrantes que participaron activamente de los encuentros mensuales, por lo que en cada reunión se ha cumplido satisfactoriamente con la asistencia del 80% y se han cumplido con el 100% de reuniones mensuales programadas, incluso se realizaron dos (2) reuniones extraordinarias requeridas para acreditación en el mes de agosto y la preparación de la Asamblea de asociación de usuarios en el mes de octubre.

Criterios de Evaluación Comités
Fecha: 02/10/2024 Código: 34 000209

Cronograma

Responsable: Representante COMITÉ JURADO GENERAL IDIBERTO CANOCH
Fecha: 01/04/2024

Credito: Grupos mejoramiento Equipos primarios.
ASOCIACION DE USUARIOS

Frecuencia:
MENSUAL

Cronograma:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
HEC	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12

Nombre del Secretario:
LYDA GONZALEZ VILLARREAL



Así mismo, en el plan de acción estructurado y enviado al Ministerio, se estableció como una de las actividades "Realizar mínimo dos capacitaciones al año para fortalecer competencias de los delegados de la asociación de usuarios." De modo que, durante el año 2024, los integrantes de la Asociación de usuarios participaron en las siguientes capacitaciones:

- Derechos al Final de la Vida a cargo del Dr. Germán Cadena del comité de ética hospitalaria.
- Modelo de Atención Centrada en la Persona.
- Portafolio de Servicios HILA.
- Hospital Seguro.

Así mismo, como actividad complementaria el Sr. Armando participó como orador en la jornada de seguridad y salud en el trabajo HILA, contribuyendo con la socialización y concientización al personal de la institución frente al tema de Alcohólicos Anónimos.

*Una obra católica de la Diócesis de Pasto
al servicio y defensa de la vida*

FO11_PR06



- **META 2.** Lograr la implementación de 3 mecanismos de participación para la convocatoria pública de Asociación de Usuarios que invite a nuevos usuarios a integrarse a la Asociación durante el año 2024: El primer mecanismo que se realizó fue la publicación de la convocatoria pública por medio de un diseño digital el cual fue publicado en las páginas web e intranet institucionales de acceso al público externo e interno, actividad que contó con el apoyo de la oficina de comunicaciones del hospital.





DIÓCESIS DE PASTO

Pasto - Nariño - Colombia

El segundo mecanismo fue la jornada de extensión comunitaria realizada en Jongovito donde se informó a la comunidad en temas de Derechos y Deberes en salud, lavado de manos y Cartilla de participación en salud, además de extender la invitación a la comunidad para hacer parte de la asociación de usuarios y se invitó a la comunidad a asistir a la asamblea de asociación de usuarios el 10 de octubre, donde se entregaron volantes con esta información.

En esta misma línea, la segunda meta reportada al Ministerio fue "Realizar una actividad de extensión comunitaria que permita a la asociación de usuarios y a la Institución, sensibilizar sobre la importancia de la participación social y derechos y deberes en salud." Dando cumplimiento a la misma, por medio de esta actividad.



El tercer mecanismo el desarrollo de un despliegue de información en los diferentes servicios HILA, entrega de volantes informativos y publicación de información en los Televisores institucionales frente a la jornada de la Asamblea de Asociación de Usuarios, de este modo, se invitó a los usuarios a esta reunión, la cual fue realizada el día 10 de octubre, donde se contó con la participación activa de 24 usuarios y se eligió los nuevos cargos de los integrantes.





La nueva junta de delegados de la Asociación de usuarios, quedó conformada de la siguiente manera:

- **PRESIDENTE:** Oscar Giovanni Josa
 - **VICEPRESIDENTE:** María Ximena Narváez
 - **SECRETARIA:** Mónica Portilla Onofre
 - **FISCAL:** Armando Martínez
 - **VOCALES:** Sra. Blanca Rosero, Ma. Ester Villota, Liliana Tulcán, Argenis Moreno
- **META 3.** Lograr la participación activa de los integrantes de la Asociación de Usuarios en mínimo tres comités institucionales, con el objeto de conocer y aportar en el mejoramiento de procesos durante el año 2024.

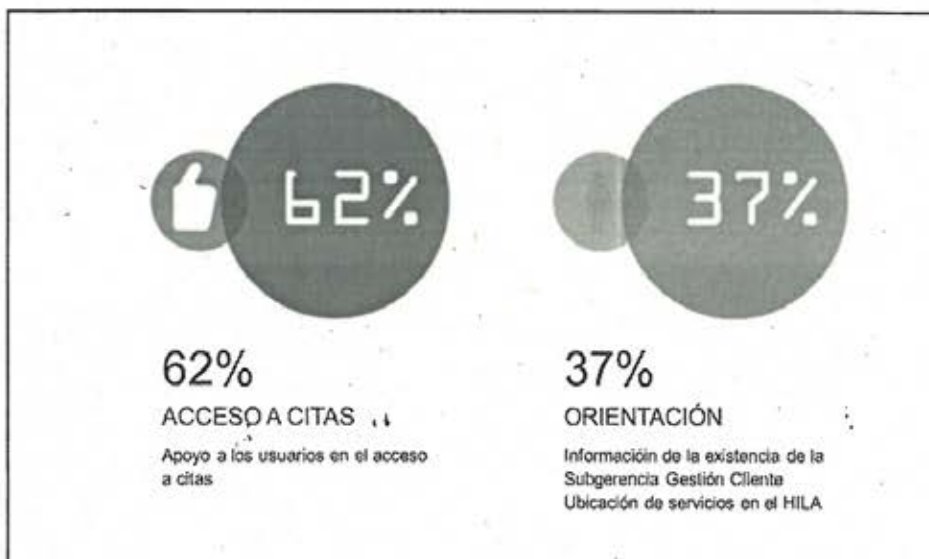
Durante este año se han vinculado diferentes integrantes de la asociación de usuarios a comités institucionales, Sra. Mónica y Sr. Armando hacen parte del **comité de ética**, Sr. Oscar Josa pertenece a **comité IAMI**, Sra. Mónica y Sr. Oscar hacen parte del **Equipo Primario de Atención Centrada en la Persona** y Sra. Ximena Narváez hace parte del **consejo departamental de cáncer infantil**. En los comités los integrantes de la asociación de usuarios además de aprender han participado haciendo propuestas en beneficio del usuario y la familia.

Así mismo, como tercera meta reportada ante el Ministerio, se estableció: "Permitir a los delegados de la asociación de usuarios participar de mínimo 3 comités institucionales." Dando cumplimiento a la misma, puesto que la Asociación de usuarios participa de 4 comités, mencionados anteriormente.



- **META 4. Identificar al menos 10 casos de necesidades de usuarios cada mes en su visita a la institución y a los servicios durante el año 2024.**

Al sumar el reporte de cada integrante en el número de ayudas a usuarios y actividades realizadas, en total, durante el año han apoyado aproximadamente a 170 usuarios lo cual equivale al 100%, de los cuales el 62% corresponde al apoyo en asignación de citas y el 37% en procesos de orientación sobre el acceso de servicios de salud en el hospital.



Ahora bien, es importante resaltar el actuar de la Asociación de Usuarios como una fortaleza institucional, por parte de los auditores de Acreditación en su informe de visita del mes de septiembre 2024.

Finalmente, es importante recalcar que la Asociación de usuarios HILA, durante el año 2024 logró cumplir satisfactoriamente el 100% de las metas propuestas, tanto en el Plan anual de trabajo institucional como en la programación de la participación ciudadana.

Es por ello, que agradecemos a la Gerencia General del Hospital Infantil Los Ángeles y a la Subgerencia de Gestión Cliente, su constante apoyo en la ejecución de cada una de las actividades; su colaboración motiva a la asociación a salir adelante en el trabajo de este equipo, así mismo, agradecemos los gestos de la institución que nos ha recibido con los brazos abiertos, mostrando su colaboración en insumos como transporte, camisetas representativas, refrigerios en cada reunión, espacio físico para desarrollar las reuniones, detalles de navidad como anchetas e incluso aprobando el presupuesto anual para el año 2025, lo que nos permitirá desarrollar un plan anual de trabajo más fuerte desde nuestra labor.

