



Pasto - Nariño - Colombia



DIÓCESIS DE PASTO

## INFORME DE FIN DE AÑO / RENDICIÓN DE CUENTAS

### ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA

Para el año 2025 se diseñó un plan anual de trabajo con objetivo y metas específicas cumplidas, 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 Almera, se realizó participación en la apertura de buzones, despliegue de derechos y deberes, participación de algunos comités institucionales y dos jornadas de extensión comunitaria con los estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa Municipal Gualmatan.

<input type="checkbox"/>	Acta / No 10 Reunión diciembre / milenaarcos	2025-12-11	+2	0	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / 09 - 2025 / milenaarcos	2025-11-26	+1	0	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta 08 / milenaarcos	2025-09-29	+1	0	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / 07 / milenaarcos	2025-08-26	+4	+1	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / 06 / milenaarcos	2025-07-16	+1	+3	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / 05 / milenaarcos	2025-06-04	+1	0	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / 04 / milenaarcos	2025-05-08	+1	+4	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / 03 / milenaarcos	2025-04-10	+2	+3	88%
<input type="checkbox"/>	Acta / 02 / milenaarcos	2025-03-13	+2	+2	100%
<input type="checkbox"/>	Acta / 01-2025 / milenaarcos	2025-02-24	+1	+2	100%



<b>OBJETIVO ESTRATEGICO:</b> - Incrementar los niveles de satisfacción hasta lograr una mejor experiencia de servicio para el usuario y su familia			
<b>EJES DE ACREDITACIÓN:</b> Humanización – Atención centrada en la Persona – Seguridad - Responsabilidad Social - Mejoramiento Continuo – Gestión de Riesgos			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
<b>META 1. Lograr un cumplimiento del 70% de participación de los integrantes de la Asociación de Usuarios a las reuniones y capacitaciones programadas durante el año 2025.</b>			
Establecer un cronograma de reuniones mensuales y capacitaciones para el año 2025	Ejecutar las reuniones mensuales programadas	Identificación de la asistencia y participación activa de los integrantes del grupo por medio del listado de asistencias	Enviar diversos recordatorios de las reuniones programadas al grupo de <b>Whatsapp</b> de la Asociación de Usuarios días antes de la reunión y motivar su continua participación.
<b>META 2. 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 2025.</b>			
META 2: Identificar los comités de los que puede hacer parte la Asociación de Usuarios en el HILA.	Sr. Oscar Josa continúa en el comité IAMI, Sr. Armando Martínez en comité de ética hospitalaria, al Sr. Oscar Josa y Sra. Blanca se integra en el equipo primario de Atención Centrada en la Persona del HILA, Sra. Ximena Narváez continúa en el consejo departamental de cáncer infantil y Sra. Argenis continúa en el comité de cuidado paliativo.	Identificar la participación activa de los delegados de la Asociación de Usuarios en los comités.	Integrar a otros posibles integrantes de la Asociación de Usuarios a los comités institucionales.



Vigilado Supersalud

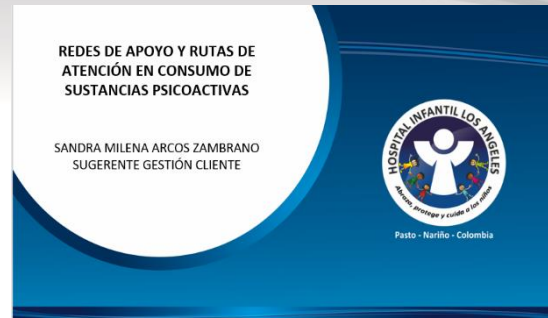
Una obra católica de la Diócesis de Pasto  
al servicio y defensa de la vida

FO11\_PR06\_GI





Pasto - Nariño - Colombia



DIOCESIS DE PASTO

- **META 2. 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 2025.**

Los integrantes de la Asociación de usuarios participación en los siguientes comités institucionales: Comité de ética institucional, Comité IAMII, Grupo primario de atención centrada en la persona, Grupo primario de cuidados paliativos y El Consejo de Cáncer Infantil. Su participación fue activa durante las reuniones y actividades programadas en el 2025.



- **META 3. Lograr ejecutar al menos una jornada de extensión comunitaria para realizar despliegues de información de interés para la comunidad.**

La primera jornada de extensión comunitaria se realizó el 12 de junio con 59 estudiantes de primero (1) a quinto (5) de primaria de la I.E.M. Gualmatan sede Jongovito, desarrollando el taller manejo de emociones. De igual manera, en la misma jornada se realizó una capacitación a 39 padres de familia sobre derechos y deberes en salud, enfermedades respiratorias y Asociación de usuarios HILA.

Vigilado Supersalud

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

FO11\_PR06\_GI



La segunda jornada de extensión comunitaria se realizó el 5 de noviembre con 151 estudiantes de sexto (6) a once (11) de bachillerato de la I.E.M. Gualmatan sede Gualmatan, en la jornada se desarrollaron los siguientes temas con los estudiantes: fortalecimiento de habilidades socioemocionales, autocuidado y promoción de hábitos de vida emocionalmente saludables. De igual manera, en el mismo espacio se realizó una capacitación a 39 padres de familia sobre derechos y deberes en salud, información de la Asociación de usuarios HILA y rutas de atención en salud mental.



- **META 4. Implementar durante el año 2025 la campaña “HILA te informa, tú asociación te acompaña”, garantizando la realización de al menos dos (2) jornadas educativas dirigidas a pacientes y sus familias, con el fin de fortalecer temas de interés en salud y fomentar la participación activa de la comunidad.**

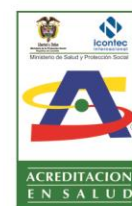
En el segundo semestre de 2025 se implementó la campaña “HILA te informa, tú asociación te acompaña”, que consiste en realizar varias jornadas de acercamiento con los usuarios hospitalizados y sus familias, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la participación de los usuarios del HILA a través de jornadas educativas lideradas por la Asociación de Usuarios, enfocadas en la promoción de los derechos y deberes, mecanismos para interponer PQRSF y demás información de interés en salud, contribuyendo a una atención más humanizada, informada y participativa.

Esta estrategia se desarrolló mediante visitas a las salas de espera de los servicios de hospitalización, entre ellos Oncohematología, UCI Pediátrica, UCI Neonatal, Cirugía y Sala Familiar. En estos espacios se brindó información sobre los derechos y deberes de los usuarios del HILA, a través del Manual del Usuario, el cual se encuentra disponible mediante un código QR que los usuarios pueden escanear.

Pasto - Nariño - Colombia

Asimismo, se socializaron los diferentes mecanismos disponibles para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), tales como los buzones normativos, la plataforma institucional, los canales telefónicos, electrónicos y presenciales. De igual manera, se facilitó a los usuarios un código QR adicional para la radicación de una PQRSF.

Durante las jornadas, también se invitó a los usuarios a integrarse a la Asociación de Usuarios, fortaleciendo así la participación social y el sentido de pertenencia hacia la entidad. Las actividades se desarrollaron en un ambiente participativo y cordial, logrando una buena recepción por parte de los usuarios, quienes valoraron positivamente el acompañamiento, la información compartida y la disposición del equipo para escuchar sus opiniones y experiencias.



Vigilado Supersalud

Finalmente, es importante recalcar que la Asociación de usuarios HILA, durante el año 2025 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 2026, lo que nos permitirá desarrollar un plan anual de trabajo más fuerte desde nuestra labor.

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

FO11\_PR06\_GI