

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 1 de 46

INFORME – ENCUESTAS EVALUATIVAS PARA MEDIR EL NIVEL DE APROPIACIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y CÓDIGO DE INTEGRIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

**PRESENTANDO A: CRISTIAN DANIEL AREVALO
GUERRA**

PRESENTADO POR: JULISATH ARISTIZABAL BENITEZ

JUNIO 2026

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 2 de 46

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	RECURSOS	3
4.	DESARROLLO DEL INFORME	3
5.	CONCLUSIONES.....	45
6.	RECOMENDACIONES	45

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 3 de 46

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús en cumplimiento de los lineamientos del modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y como parte del compromiso institucional con la transparencia, la ética y el buen gobierno, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús ha implementado la Política de Integridad, así como encuestas evaluativas para medir su nivel de apropiación de la política de Integridad y Código de Integridad.

Con el fin de evaluar el nivel de apropiación y aplicación de estos principios en el entorno laboral, se diseñó y aplicó una encuesta evaluativa dirigida al talento humano de la institución. Esta herramienta permite identificar percepciones, prácticas y oportunidades de mejora relacionadas con los cinco valores que componen el código de Integridad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Los resultados obtenidos constituyen una herramienta esencial para el fortalecimiento de las estrategias de formación, sensibilización y cultura organizacional, orientadas a consolidar un ambiente laboral integro, participativo y comprometido con el bienestar colectivo. De esta manera, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús reafirma su propósito de garantizar una gestión pública eficiente, con ética y centrada en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios y a la comunidad en general.

2. OBJETIVO

Evaluar y hacer seguimiento al nivel de conocimiento, comprensión y aplicación de la Política de Integridad y el Código de Integridad del Servicio Publico por parte de los colaboradores de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, como parte del fortalecimiento institucional de la ética pública.

3. RECURSOS

Para la aplicación de las encuestas evaluativas y la medición del nivel de apropiación de la Política y el Código de Integridad de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se requieren los siguientes recursos:

- Equipos de cómputo o dispositivos móviles con acceso a internet.
- Formulario digitalizado en la plataforma Google Forms.

4. DESARROLLO DEL INFORME

En el marco del desarrollo de las ocho jornadas de socialización de la Política de Integridad, y Humanización, dirigidas a funcionarios y contratistas de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se contó con la participación de 368 colaboradores, quienes diligenciaron el instrumento de evaluación dispuesto para valorar la apropiación de los contenidos desarrollados.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 4 de 46

Durante el desarrollo del proceso, se promovió la participación voluntaria de los colaboradores, garantizando la confidencialidad y objetividad de sus respuestas. La información recolectada es fundamental para identificar patrones de comportamiento, niveles de conocimiento y oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la gestión ética y las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.

A partir de estos datos, en el documento se presenta un análisis comparativo de los resultados obtenidos sobre la apropiación de la Política de Integridad diligenciadas por el personal. Este diagnóstico servirá como insumo para formular estrategias pedagógicas y de sensibilización orientadas a reforzar los principios éticos, y promover un clima laboral basado en el respeto, la cooperación y la responsabilidad compartida, tal como se describe a continuación:

Metodología Utilizada

Como estrategia metodológica se diseñó una encuesta evaluativa estructurada con preguntas de selección única, con el propósito de medir el nivel de conocimiento, apropiación y percepción del personal frente a la Política y el Código de Integridad.

El cuestionario se dividió en cuatro sesiones principales y un cierre evaluativo. La sesión 1 (preguntas 1 a 8) evaluó los conocimientos; la sesión 2 (preguntas 9 a 14) se enfocó en el análisis de casos prácticos; la sesión 3 (preguntas 15 a 25) midió la apropiación de los temas; y la sesión 4 (preguntas 26 a 31) examinó la cultura organizacional, concluyendo el instrumento con dos preguntas abiertas de retroalimentación.

La aplicación del instrumento se realizó de manera electrónica mediante la herramienta Google Forms, lo cual permitió una mayor cobertura y facilidad de participación de los funcionarios. El proceso se llevó a cabo entre los días 6 y el 27 de junio de 2026. al finalizar las sesiones de socialización y sensibilización desarrolladas en las distintas áreas del hospital.

Durante este periodo, se garantizó la confidencialidad de las respuestas y la participación voluntaria de los colaboradores. Posteriormente, la información fue sistematizada y analizada con el fin de obtener resultados representativos que permitan orientar futuras estrategias institucionales de fortalecimiento de la cultura ética y de integridad dentro de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

4.1 RESULTADOS ESPECIFICOS

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 5 de 46

Evaluación de Apropiación de la Política de Integridad y la Política de Humanización

Estimados funcionarios del E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús:
A continuación, desarrollarán una evaluación que nos permitirá conocer el nivel de apropiación de los principios de Integridad y Humanización promovidos por nuestra institución.

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Autorización para el Tratamiento de Datos Personales: Al diligenciar este formulario, autorizo a la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús para el tratamiento de mis datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la institución. La información será utilizada únicamente para fines institucionales relacionados con el proceso de capacitación, evaluación y mejoramiento continuo. *

☐ Acepto

Datos del (la) funcionario(a)

Documento de identidad sin puntos *

Tu respuesta

Nombre completo *

Tu respuesta

Número de Teléfono *

Tu respuesta

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 6 de 46

SECCIÓN I. CONOCIMIENTO

1. La integridad institucional se refleja cuando: *

- ☐ a) Cumplir órdenes sin cuestionarlas.
- ☐ b) Actuar de manera coherente entre lo que pienso, digo y hago.
- ☐ c) Trabajar únicamente para alcanzar metas.
- ☐ d) Evitar relacionarme con mis compañeros.

2. ¿Cuál de las siguientes acciones refleja mejor el valor de la honestidad? *

- ☐ a) Ocultar un error para evitar una sanción.
- ☐ b) Informar oportunamente una equivocación y contribuir a su solución.
- ☐ c) Esperar que otro compañero reporte la situación.
- ☐ d) Ignorar el problema porque no afecta directamente mi área.

3. Actuar con respeto implica: *

- ☐ a) Escuchar y valorar las opiniones de usuarios y compañeros.
- ☐ b) Imponer siempre mi punto de vista.
- ☐ c) Limitar la comunicación.
- ☐ d) Evitar el trabajo en equipo.

4. La transparencia en la gestión institucional implica: *

- ☐ a) Compartir únicamente la información conveniente.
- ☐ b) Actuar de manera clara, ética y conforme a la normatividad.
- ☐ c) Reservar toda la información institucional.
- ☐ d) Tomar decisiones sin justificación.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 7 de 46

5. La humanización en salud busca principalmente: *

- ☐ a) Incrementar la productividad institucional.
- ☐ b) Garantizar una atención centrada en la dignidad, el respeto y las necesidades de las personas.
- ☐ c) Reducir tiempos de atención.
- ☐ d) Mejorar únicamente la infraestructura.

6. Un trato humanizado implica: *

- ☐ a) Escuchar activamente al usuario y su familia.
- ☐ b) Atender únicamente los aspectos clínicos.
- ☐ c) Limitar la comunicación.
- ☐ d) Aplicar el mismo procedimiento a todos los usuarios.

7. La empatía en la atención significa: *

- ☐ a) Resolver todos los problemas del paciente.
- ☐ b) Comprender las emociones y necesidades de la persona atendida.
- ☐ c) Evitar involucrarse emocionalmente.
- ☐ d) Dar prioridad exclusiva a los procedimientos.

8. La comunicación humanizada requiere: *

- ☐ a) Utilizar lenguaje técnico complejo.
- ☐ b) Brindar información clara y comprensible.
- ☐ c) Hablar solo con el acompañante.
- ☐ d) Limitar las preguntas del usuario.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 8 de 46

SECCIÓN II. ANÁLISIS DE CASOS

9. Un compañero modifica información institucional para favorecer un proceso. *

Usted debería:

- ☐ a) Ignorar la situación.
- ☐ b) Comentarle con otros compañeros.
- ☐ c) Reportarlo por los canales institucionales.
- ☐ d) Esperar que alguien más lo haga.

10. Un usuario le ofrece un obsequio por agilizar un trámite. Usted: *

- ☐ a) Lo acepta porque es una muestra de gratitud.
- ☐ b) Lo acepta si nadie se entera
- ☐ c) Lo rechaza e informa la situación según los lineamientos institucionales.
- ☐ d) Lo comparte con el equipo.

11. Durante una jornada laboral observa que un compañero omite información importante en un registro institucional. ¿Qué haría? *

- ☐ a) Ignorar la situación.
- ☐ b) Informar la situación siguiendo los procedimientos institucionales.
- ☐ c) Comentarle con otros compañeros.
- ☐ d) Esperar que otro lo reporte.

12. Un paciente manifiesta miedo antes de un procedimiento. Usted: *

- ☐ a) Ignora sus emociones.
- ☐ b) Explica el procedimiento y escucha sus inquietudes.
- ☐ c) Le pide que espere.
- ☐ d) Lo remite a otro profesional.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 9 de 46

13. Un familiar solicita información sobre el estado de un paciente. Usted: *

- ☐ a) Responde de manera brusca porque está ocupado.
- ☐ b) Brinda orientación respetuosa siguiendo los protocolos institucionales.
- ☐ c) Lo ignora.
- ☐ d) Le indica que pregunte después.

14. Durante una jornada con alta demanda de usuarios, usted: *

- ☐ a) Responde de manera brusca porque está ocupado.
- ☐ b) Brinda orientación respetuosa siguiendo los protocolos institucionales.
- ☐ c) Lo ignora.
- ☐ d) Le indica que pregunte después.

SECCIÓN III. APROPIACIÓN

Marca de 1 a 5 en cada pregunta, según corresponda donde: **1**=Totalmente en desacuerdo. **2**=En desacuerdo. **3**=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. **4**=De acuerdo. **5**=totalmente de acuerdo.

15. Conozco los valores institucionales promovidos por la Política de Integridad. *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

16. Comprendo los principios que orientan la Política de Integridad. *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

17. Identifico cómo aplicar los valores institucionales en mi trabajo diario. *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 10 de 46

18. Actúo con transparencia en el desarrollo de mis funciones. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

19. Reportaría situaciones que vulneren los principios institucionales. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

20. Procuro actuar de manera coherente entre lo que pienso, digo y hago. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

21. Comprendo la importancia de la humanización en la calidad de la atención. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

22. Aplico principios de respeto y dignidad en todas mis interacciones laborales. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

23. Escucho activamente a los usuarios antes de emitir juicios o respuestas. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 11 de 46

24. Procuro brindar información clara y comprensible a pacientes y familiares. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

25. Procuro brindar información clara y comprensible a pacientes y familiares. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN IV. CULTURA ORGANIZACIONAL

26. La institución promueve una cultura de integridad en todos sus procesos. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

27. La institución fomenta una cultura de humanización en todos los servicios. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

28. Los líderes institucionales son ejemplo de integridad y respeto. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 12 de 46

29. Percibo coherencia entre las políticas institucionales y las acciones de la organización. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

30. Las capacitaciones recibidas fortalecen mi desempeño laboral. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

31. Considero que Integridad y Humanización contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

PREGUNTAS ABIERTAS

32. Mencione una acción concreta que implementará para fortalecer la integridad o la humanización en su trabajo. *

Tu respuesta

33. ¿Qué aspectos considera que la institución debe fortalecer para consolidar una cultura organizacional basada en la integridad y la humanización? *

Tu respuesta

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 13 de 46

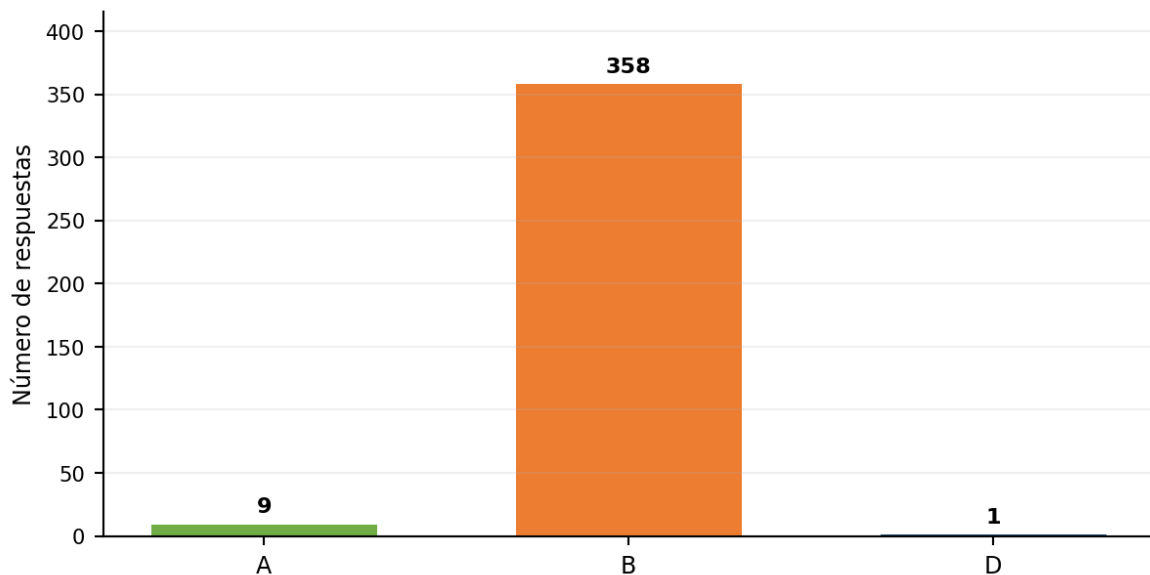
✓ **Análisis de Resultados Cuantitativos**

Después de la metodología implementada en los procesos de capacitación sobre las Políticas de Humanización e integridad, se evidenció un notable avance en la identificación y comprensión de estas por parte de los funcionarios. Para algunos, la política representó un nuevo conocimiento, mientras que para otros fue una oportunidad para reforzar y afianzar lo aprendido. En este sentido, los resultados obtenidos permiten realizar un análisis cuantitativo que refleja la apropiación de las herramientas y conceptos transmitidos durante los espacios de formación desarrollados por la institución.

1. Pregunta

La integridad institucional se refleja cuando:

Respuesta	Total
a) Cumpro órdenes sin cuestionarlas.	9
b) Actúo de manera coherente entre lo que pienso, digo y hago.	358
d) Evito relacionarme con mis compañeros.	1



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta aplicada, se evidencia 358 personas seleccionaron la repuesta esperada “La integridad institucional se releja cuando actuó de manera coherente entre lo que pienso, digo y hago”. Este resultado evidencia un alto nivel de comprensión y apropiación del taller evaluado.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

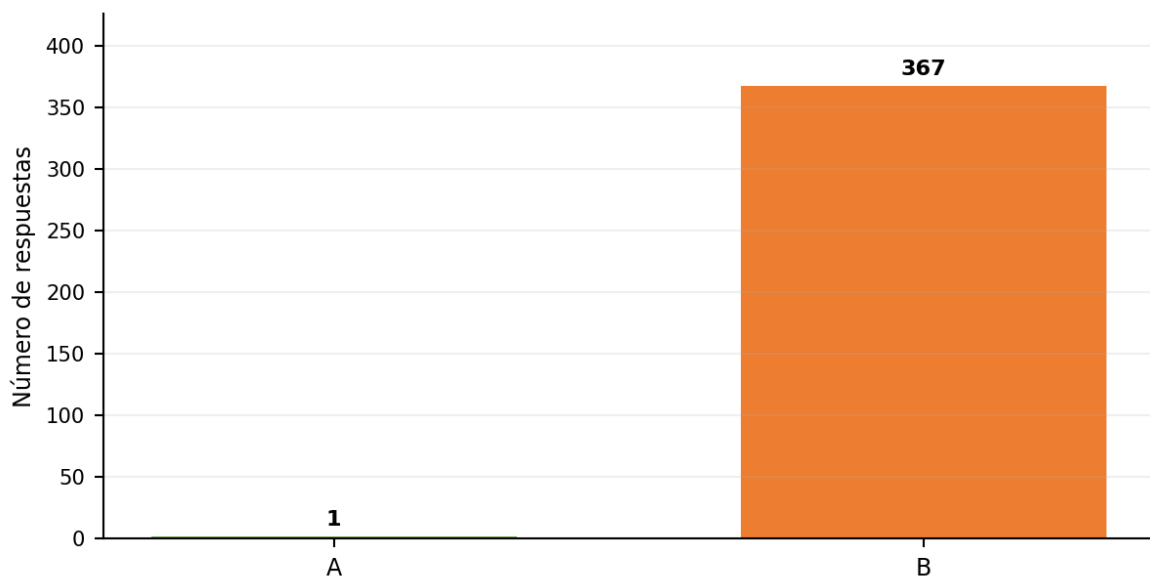
Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 14 de 46

2. Pregunta

¿Cuál de las siguientes acciones refleja mejor el valor de la honestidad?

Respuesta	Total
a) Ocultar un error para evitar una sanción.	1
b) Informar oportunamente una equivocación y contribuir a su solución.	367



Un total de 367 colaboradores seleccionó como respuesta correcta informar oportunamente una equivocación y contribuir a su solución. El resultado evidencia la comprensión del valor de la honestidad y la importancia de reconocer los errores, actuar con transparencia y participar activamente en su solución.

3. Pregunta

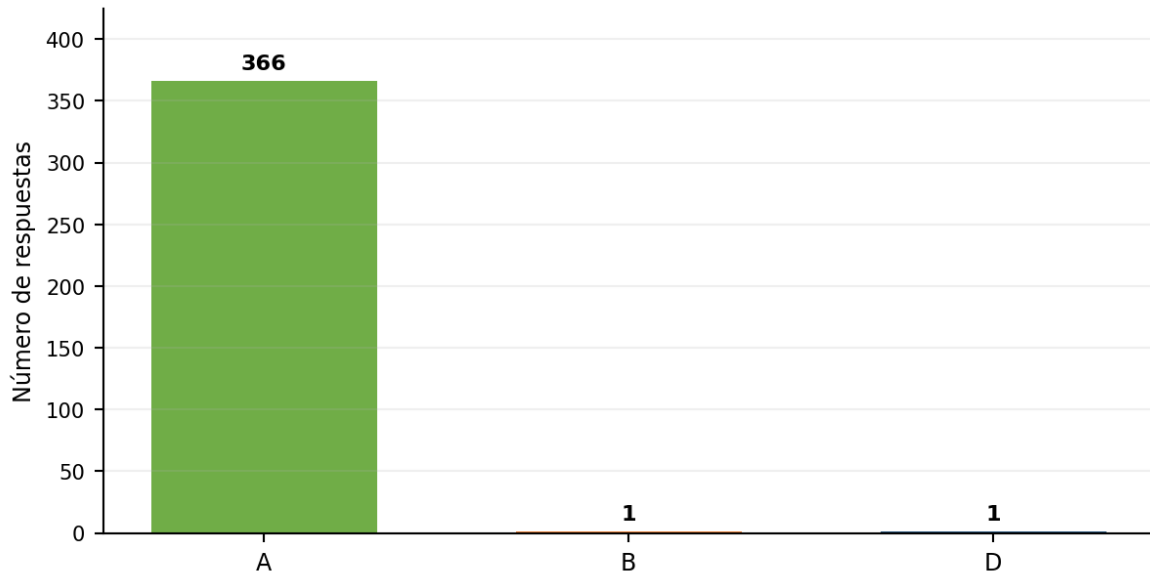
Actuar con respeto implica:

Respuesta	Total
a) Escuchar y valorar las opiniones de usuarios y compañeros.	366
b) Imponer siempre mi punto de vista.	1
d) Evitar el trabajo en equipo.	1

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 15 de 46



366 participantes relacionaron el respeto con escuchar y valorar las opiniones de usuarios y compañeros; únicamente dos respuestas se ubicaron en alternativas no esperadas. Este resultado demuestra una comprensión sólida del respeto como base del trato digno, la comunicación adecuada y la convivencia laboral, por lo que se recomienda mantener estas prácticas en todos los servicios.

4. Pregunta

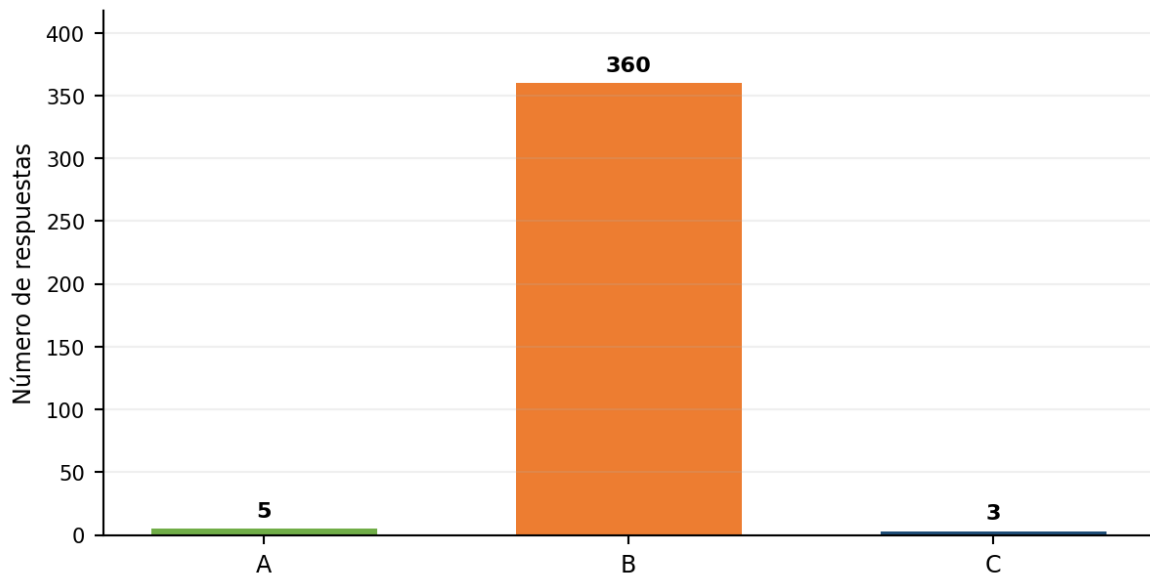
La transparencia en la gestión institucional implica:

Respuesta	Total
a) Compartir únicamente la información conveniente.	5
b) Actuar de manera clara, ética y conforme a la normatividad.	360
c) Reservar toda la información institucional.	3

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 16 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que, al evaluar el concepto de transparencia en la gestión institucional, Actuar de manera clara, ética y conforme a la normatividad” alcanzó una aceptación de 360 respuestas. Este resultado demuestra una comprensión de cómo la transparencia fortalece la credibilidad institucional.

5. Pregunta

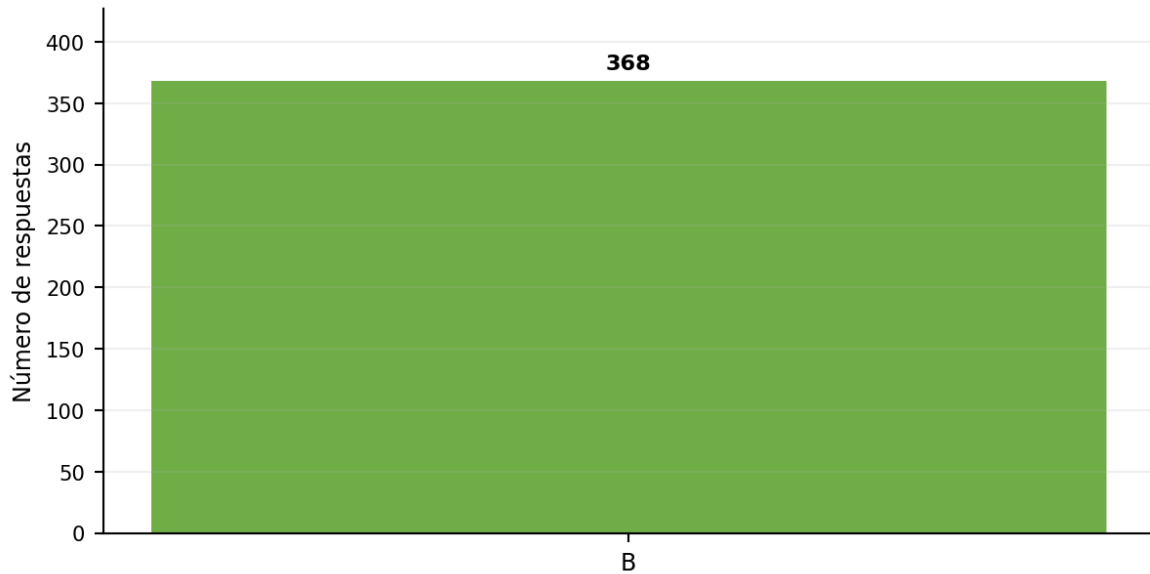
La humanización en salud busca principalmente:

Respuesta	Total
b) Garantizar una atención centrada en la dignidad, el respeto y las necesidades de las personas.	368

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 17 de 46



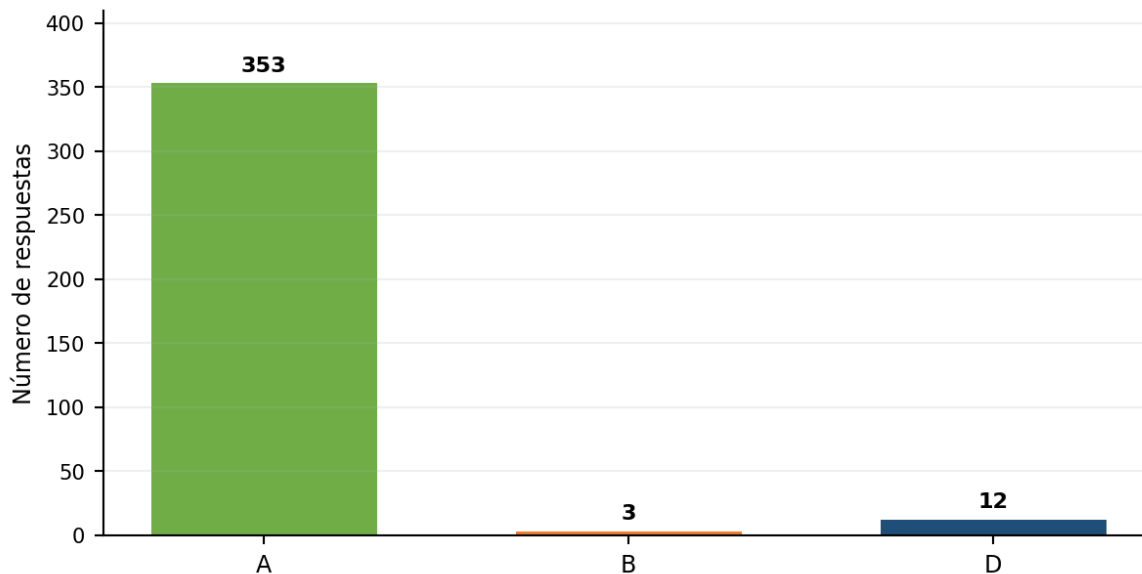
Las 368 personas evaluadas, identificaron que la humanización en salud busca garantizar una atención centrada en la dignidad, el respeto y las necesidades de las personas. Las respuestas evidencian una apropiación completa del propósito central de la Política de Humanización y constituye una fortaleza institucional que debe mantenerse en la práctica diaria.

6. Pregunta

Un trato humanizado implica:

Respuesta	Total
a) Escuchar activamente al usuario y su familia.	353
b) Atender únicamente los aspectos clínicos.	3
d) Aplicar el mismo procedimiento a todos los usuarios.	12

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 18 de 46



La respuesta “Escuchar activamente al usuario y su familia” fue seleccionada por 353 colaboradores mientras que 15 eligieron alternativas diferentes. Aunque el resultado es favorable, se requiere reforzar que el trato humanizado no se limita a los aspectos clínicos ni a aplicar procedimientos de manera uniforme, sino que exige reconocer las necesidades particulares de cada persona.

7. Pregunta

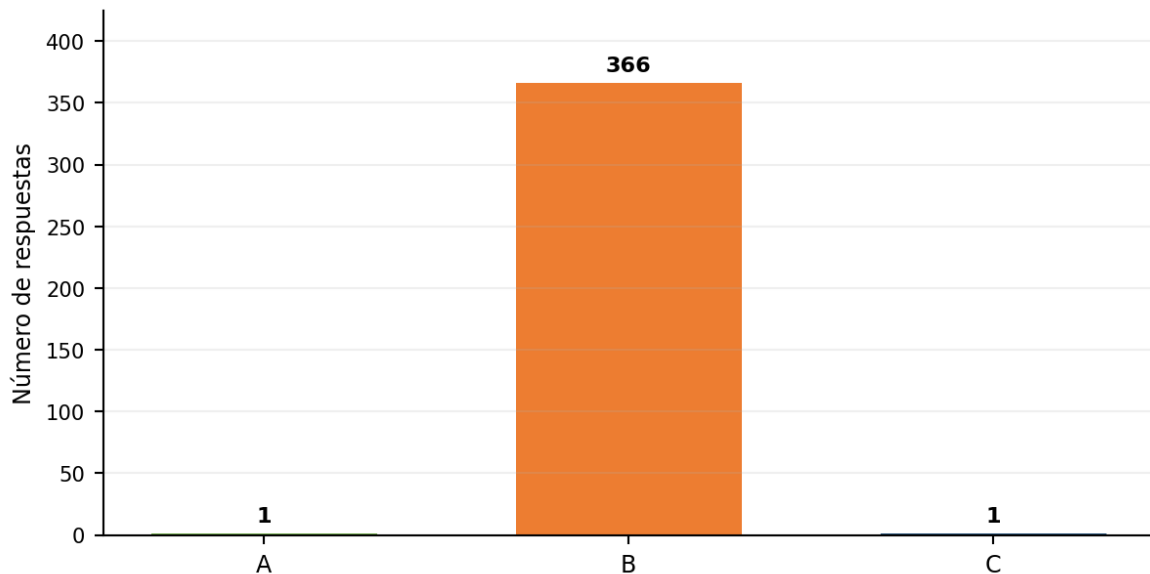
La empatía en la atención significa:

Respuesta	Total
a) Resolver todos los problemas del paciente.	1
b) Comprender las emociones y necesidades de la persona atendida.	366
c) Evitar involucrarse emocionalmente.	1

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 19 de 46



Un total de 366 colaboradores identificó la empatía como la capacidad de comprender las emociones y necesidades de la persona atendida. Solo dos respuestas se ubicaron en opciones diferentes. El resultado demuestra una comprensión de este principio y confirma que el personal reconoce la importancia de escuchar, ponerse en el lugar del otro y brindar una atención sensible y respetuosa.

8. Pregunta

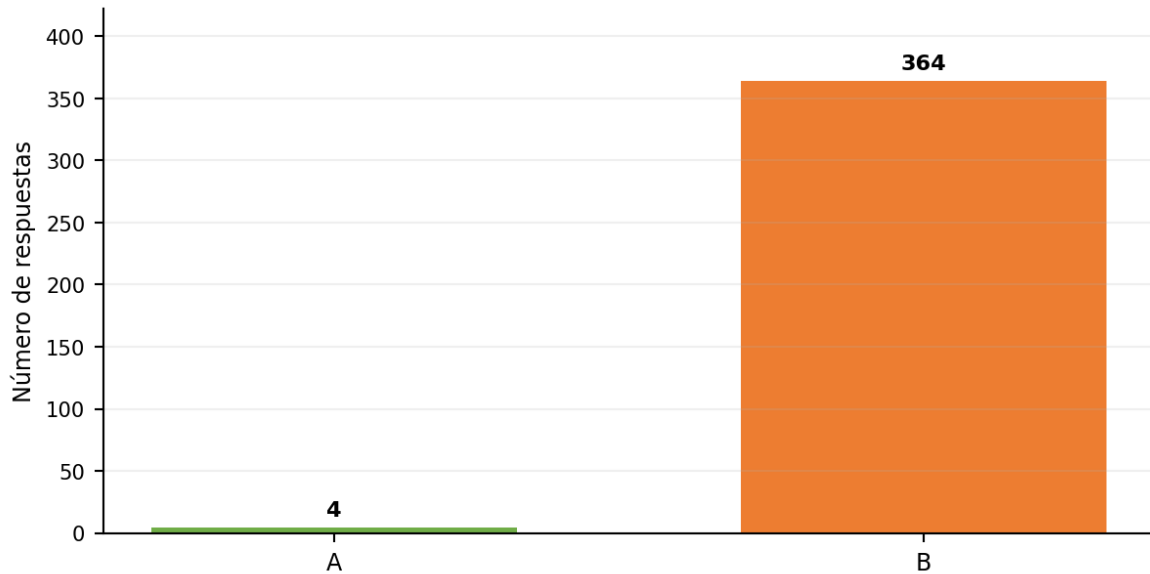
La comunicación humanizada requiere:

Respuesta	Total
a) Utilizar lenguaje técnico complejo.	4
b) Brindar información clara y comprensible.	364

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 20 de 46



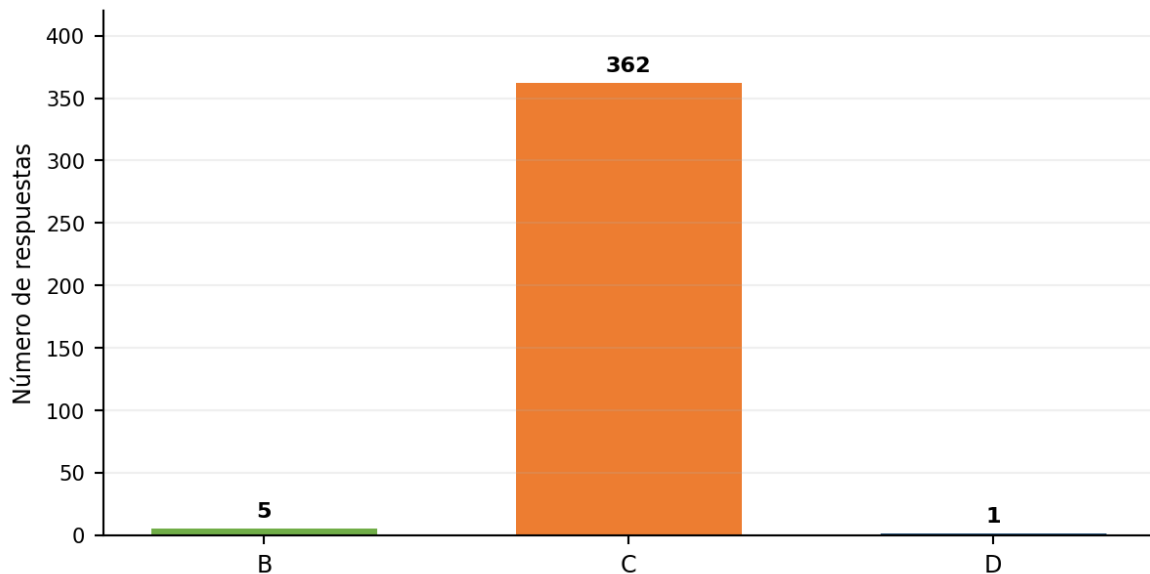
La opción “Brindar información clara y comprensible” fue seleccionada por 364 participantes. Este resultado evidencia una apropiación muy alta de la comunicación humanizada y confirma que la mayoría reconoce la necesidad de explicar de manera sencilla, verificar la comprensión y facilitar la participación del usuario y su familia.

9. Pregunta

Un compañero modifica información institucional para favorecer un proceso. Usted debería:

Respuesta	Total
b) Comentarle con otros compañeros	5
c) Reportarlo por los canales institucionales	362
d) Esperar que alguien más lo haga	1

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 21 de 46



Ante la pregunta si un compañero modifica información institucional para favorecer un proceso, 362 colaboradores indicaron que la situación debe reportarse por los canales institucionales. Este resultado demuestra que la mayoría reconoce la importancia de actuar con ética, lo que refleja el impacto positivo de las estrategias de sensibilización desarrolladas, fortaleciendo la cultura organizacional basada en la honestidad, transparencia y el cumplimiento de las normas institucionales. Así mismo se observa un adecuado conocimiento de los mecanismos establecidos para reportar situaciones que puedan comprometer la integridad en la gestión pública.

10. Pregunta

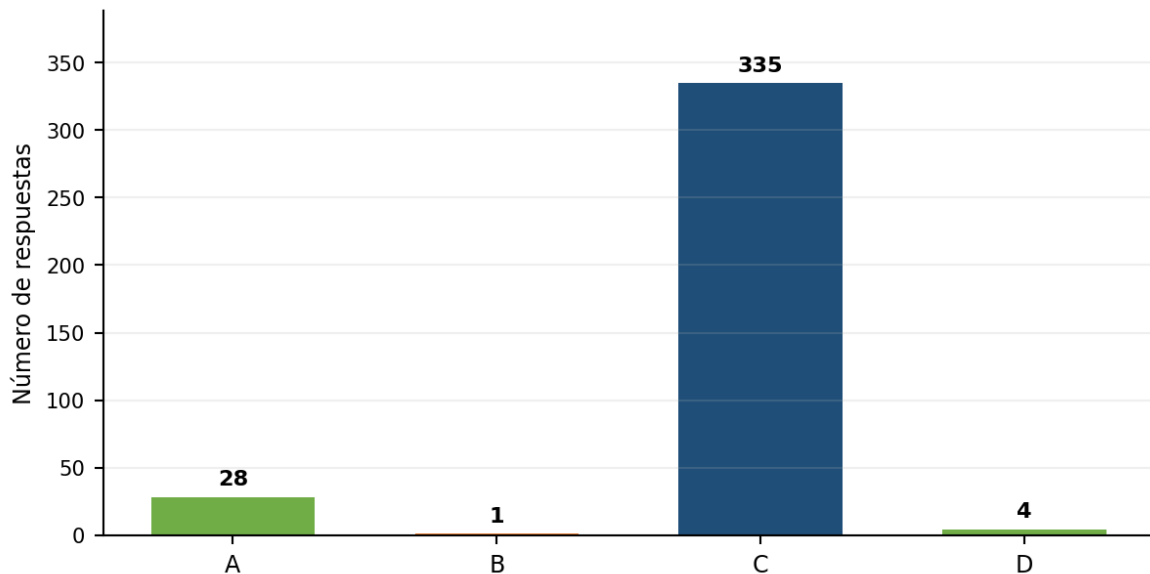
Un usuario le ofrece un obsequio por agilizar un trámite. Usted:

Respuesta	Total
a) Lo acepta porque es una muestra de gratitud.	28
b) Lo acepta si nadie se entera	1
c) Lo rechaza e informa la situación según los lineamientos institucionales.	335
d) Lo comparte con el equipo.	4

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 22 de 46



Un total de 335 colaboradores señaló que debía rechazar el obsequio e informar la situación conforme a los lineamientos institucionales. Este resultado evidencia una apropiación significativa de los principios de integridad institucional, reflejando que la importancia de rechazar beneficios indebidos y actuar conforme a los lineamientos y valores éticos de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús. Sin embargo, las respuestas alternativas muestran que todavía se necesita seguir reforzando estos temas con algunos funcionarios para asegurar que todo el personal aplique siempre los lineamientos de integridad de la institución.

11. Pregunta

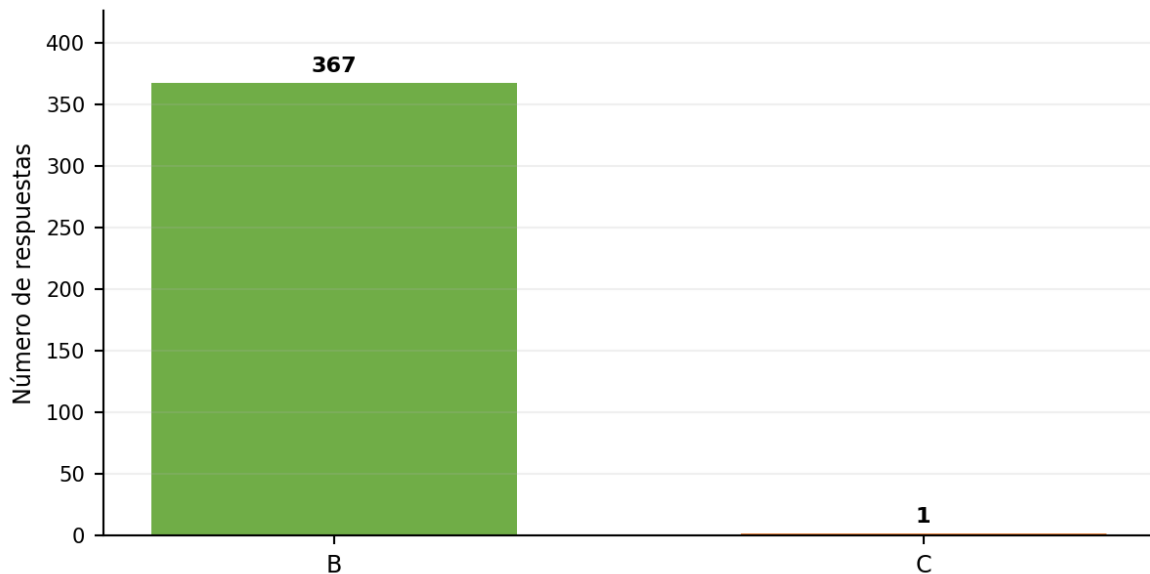
Durante una jornada laboral observa que un compañero omite información importante en un registro institucional. ¿Qué haría?

Respuesta	Total
b) Informar la situación siguiendo los procedimientos institucionales.	367
c) Comentarle con otros compañeros.	1

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 23 de 46



Frente a la omisión de información importante en un registro institucional, 367 colaboradores seleccionaron informar la situación siguiendo los procedimientos establecidos; solo una persona eligió comentarla con otros compañeros. Este resultado demuestra que, gracias a los talleres, el personal tiene claro que no se deben ocultar datos y que lo correcto es informar cualquier situación que se presente siguiendo los canales oficiales del hospital.

12. Pregunta

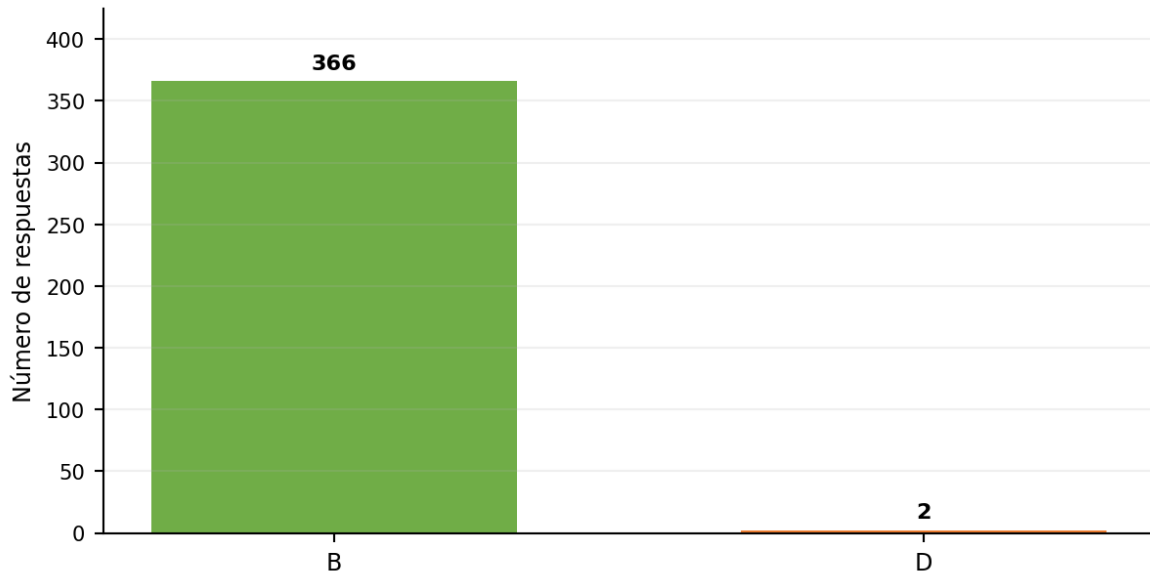
Un paciente manifiesta miedo antes de un procedimiento. Usted:

Respuesta	Total
b) Explica el procedimiento y escucha sus inquietudes.	366
d) Lo remite a otro profesional.	2

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 24 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que ante la situación donde un paciente manifiesta miedo antes de un procedimiento, un total de 366 funcionarios seleccionaron la respuesta esperada. Este resultado demuestra que, gracias a los talleres, el personal asimiló la importancia de dar un trato cálido y humano.

13. Pregunta

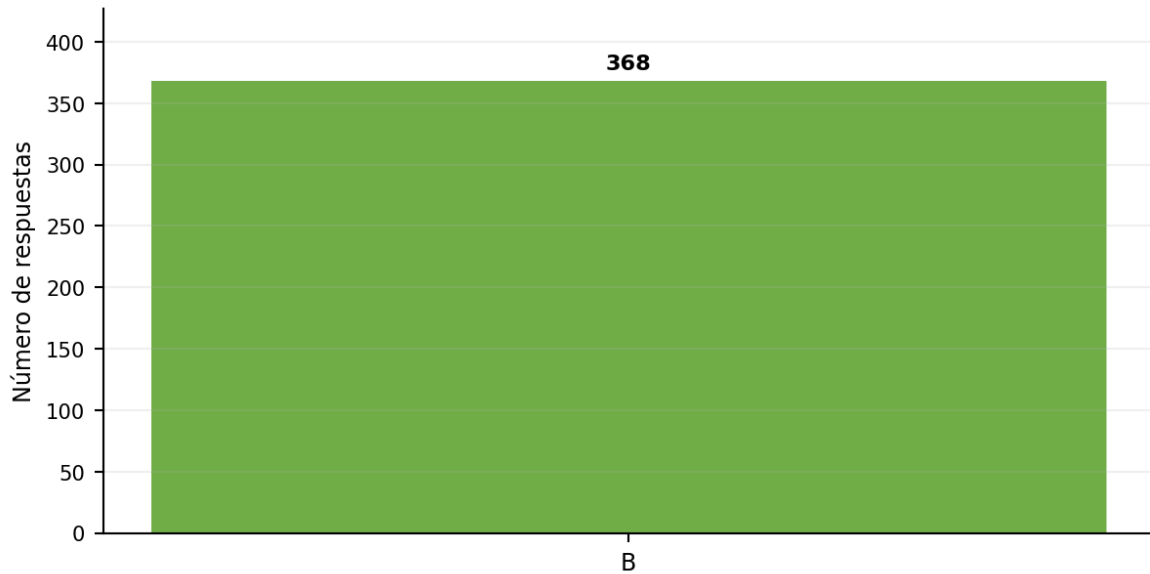
Un familiar solicita información sobre el estado de un paciente. Usted:

Respuesta	Total
b) Brinda orientación respetuosa siguiendo los protocolos institucionales.	368

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 25 de 46

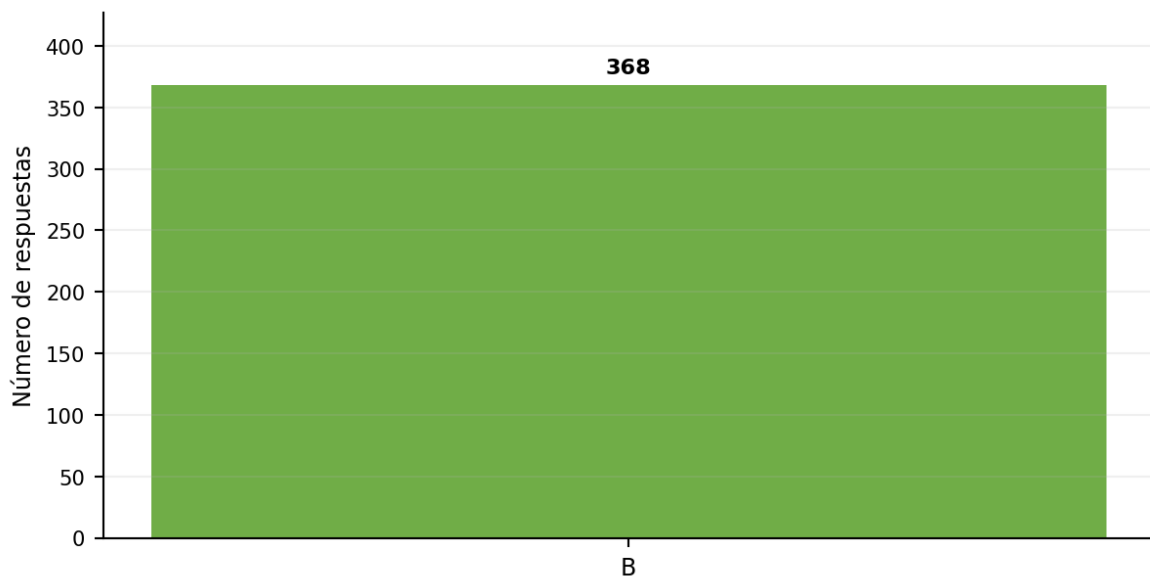


Las 368 personas evaluadas seleccionaron “Brindar orientación respetuosa siguiendo los protocolos institucionales”. Este resultado evidencia claridad sobre la importancia de combinar el buen trato con la confidencialidad y el manejo responsable de la información clínica.

14. Pregunta

Durante una jornada con alta demanda de usuarios, usted:

Respuesta	Total
b) Brinda orientación respetuosa siguiendo los protocolos institucionales.	368



Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

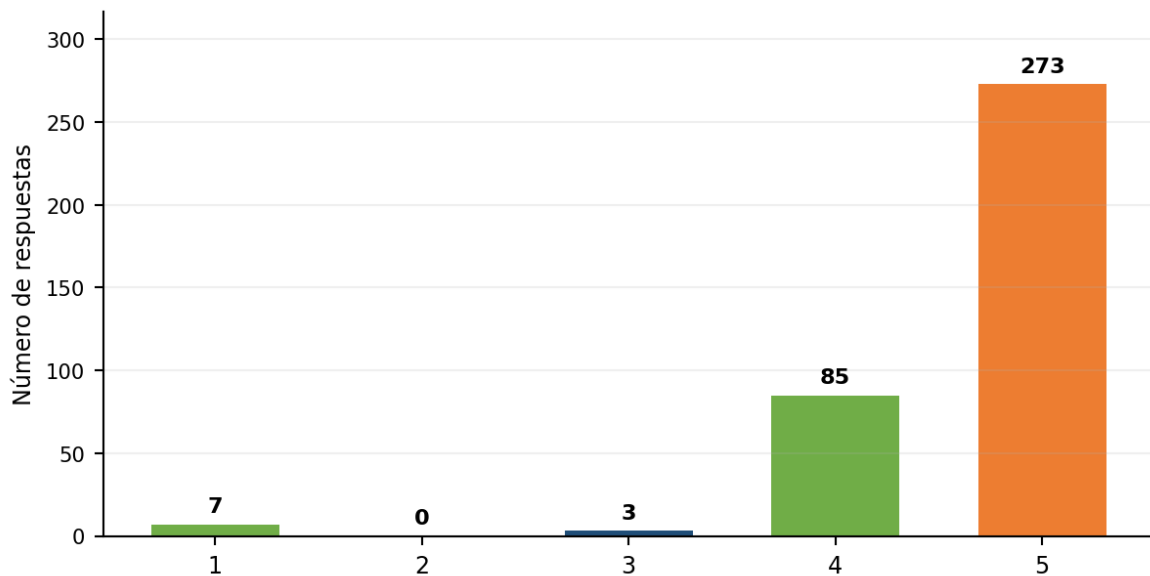
	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 26 de 46

La totalidad de los colaboradores, 368 personas manifestaron que durante una jornada con alta demanda debe mantenerse una orientación respetuosa y ajustada a los protocolos institucionales. El resultado demuestra que el personal reconoce que el trato digno debe conservarse incluso en momentos de alta carga laboral.

15. Pregunta

Conozco los valores institucionales promovidos por la Política de Integridad:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
4 - De acuerdo	85
5 - Totalmente de acuerdo	273



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que, al evaluar el conocimiento de los valores institucionales promovidos por la Política de Integridad, un total de 358 respuestas manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal reconoce y se identifica con los principios éticos que guían al hospital. Asimismo, casi la totalidad del equipo se apropió de estos valores; sin embargo, al registrarse unas respuestas neutrales y en desacuerdo, es importante continuar con los espacios de socialización para asegurar que este conocimiento se fortalezca en todos los funcionarios de la institución.

16. Pregunta

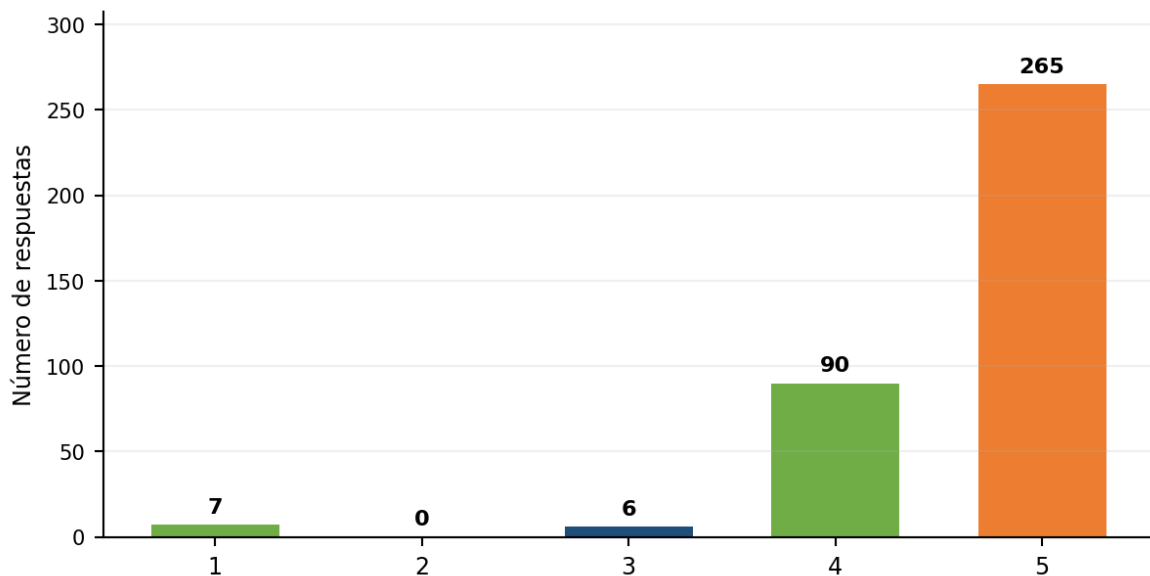
Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 27 de 46

Comprendo los principios que orientan la Política de Integridad:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6
4 - De acuerdo	90
5 - Totalmente de acuerdo	265



La comprensión de los principios de la Política de Integridad obtuvo 355 valoraciones favorables y se registraron seis respuestas neutrales y siete desfavorables. La percepción general es muy positiva; no obstante, se sugiere reforzar la explicación práctica de los principios y su relación con las decisiones y responsabilidades propias de cada cargo.

17. Pregunta

Identifico cómo aplicar los valores institucionales en mi trabajo diario:

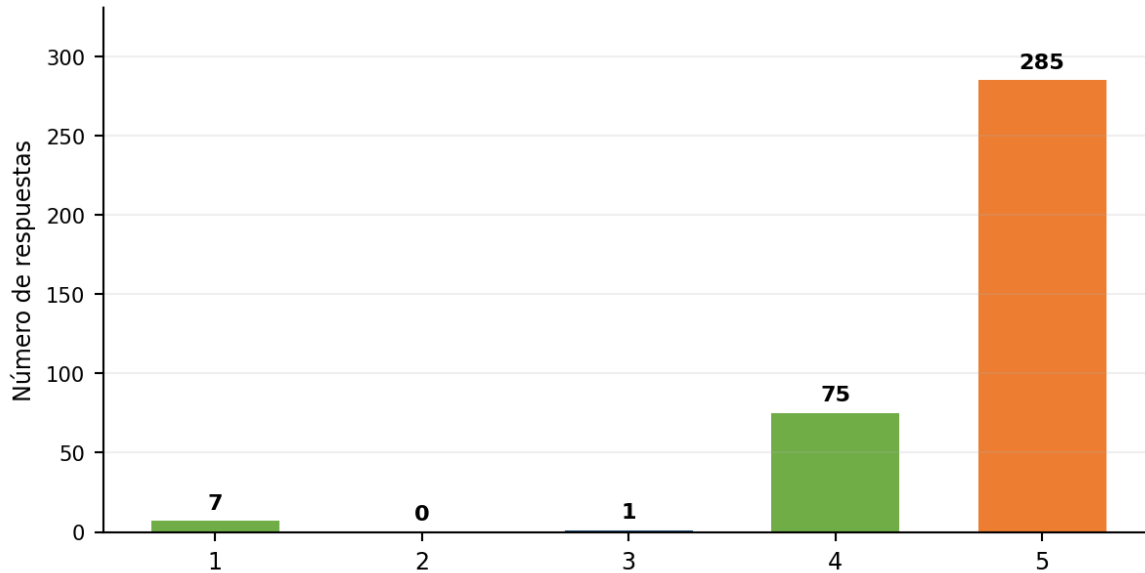
Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1
4 - De acuerdo	75

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 28 de 46

Respuesta	Total
5 - Totalmente de acuerdo	285



Un total de 360 colaboradores manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con saber aplicar los valores institucionales en su trabajo diario, solo una respuesta fue neutral y siete fueron desfavorables. El resultado evidencia que casi la totalidad del equipo logra conectar los principios éticos con su servicio diario; sin embargo, al registrarse un grupo de respuestas neutrales y en desacuerdo, es importante continuar con los espacios de socialización para asegurar que esta aplicación práctica se fortalezca de en todos los funcionarios de la institución.

18. Pregunta

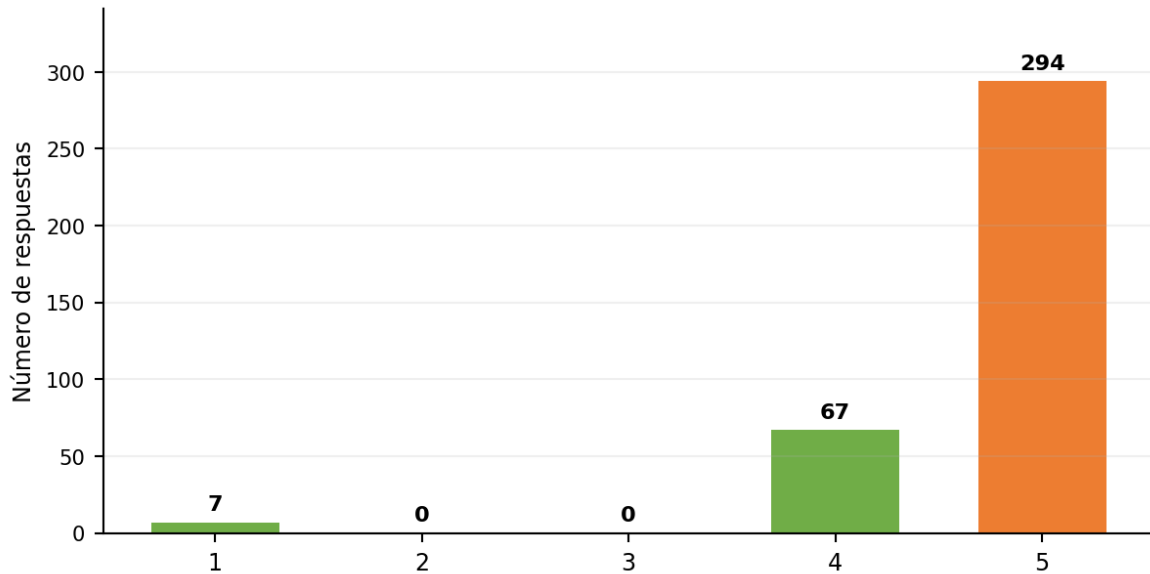
Actúo con transparencia en el desarrollo de mis funciones:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0
4 - De acuerdo	67
5 - Totalmente de acuerdo	294

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 29 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que al evaluar si los colaboradores actúan con transparencia en el desarrollo de sus funciones, 361 respuestas manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal asume una transparencia como ejes centrales de sus labores. sin embargo, al registrarse un pequeño grupo de respuestas en desacuerdo, es importante continuar con los espacios de socialización para asegurar que este valor se fortalezca en todos los funcionarios de la institución.

19. Pregunta

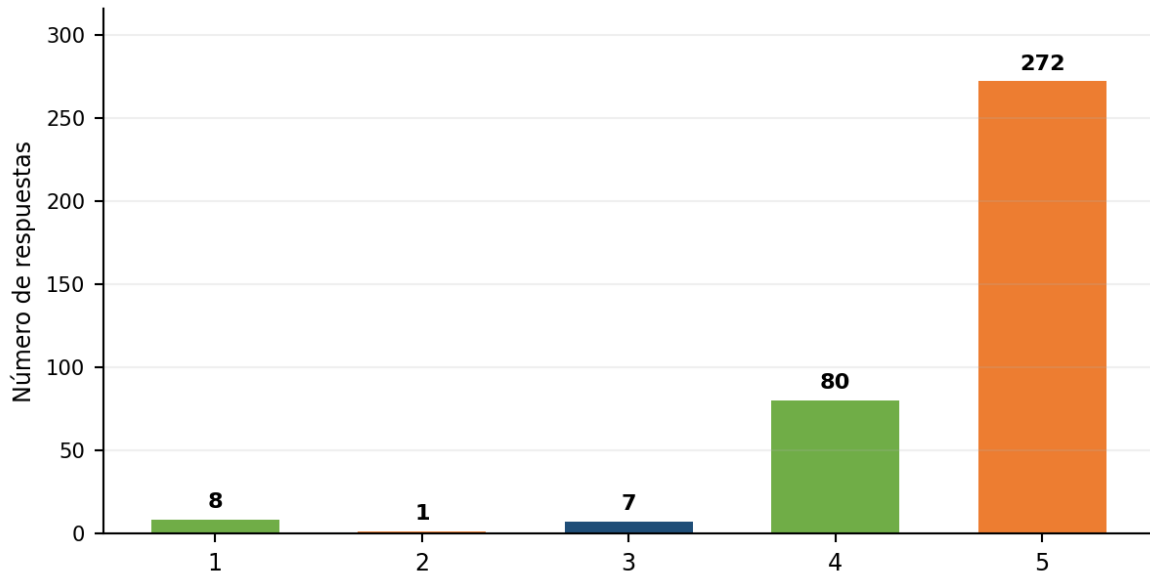
Reportaría situaciones que vulneren los principios institucionales:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	1
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7
4 - De acuerdo	80
5 - Totalmente de acuerdo	272

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 30 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que al evaluar la disposición para reportar situaciones que vulneren los principios institucionales, la gran mayoría mostró una postura positiva, sumando un total de 352 respuestas entre quienes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Asimismo, se presentaron siete respuestas neutrales, nueve desfavorables. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal reconoce la importancia de proteger la integridad del hospital denunciando las malas prácticas. Sin embargo, al registrarse un pequeño grupo de respuestas neutrales y en desacuerdo, es importante continuar con los espacios de socialización para asegurar que la confianza en los canales de reporte se fortalezca en todos los funcionarios de la institución.

20. Pregunta

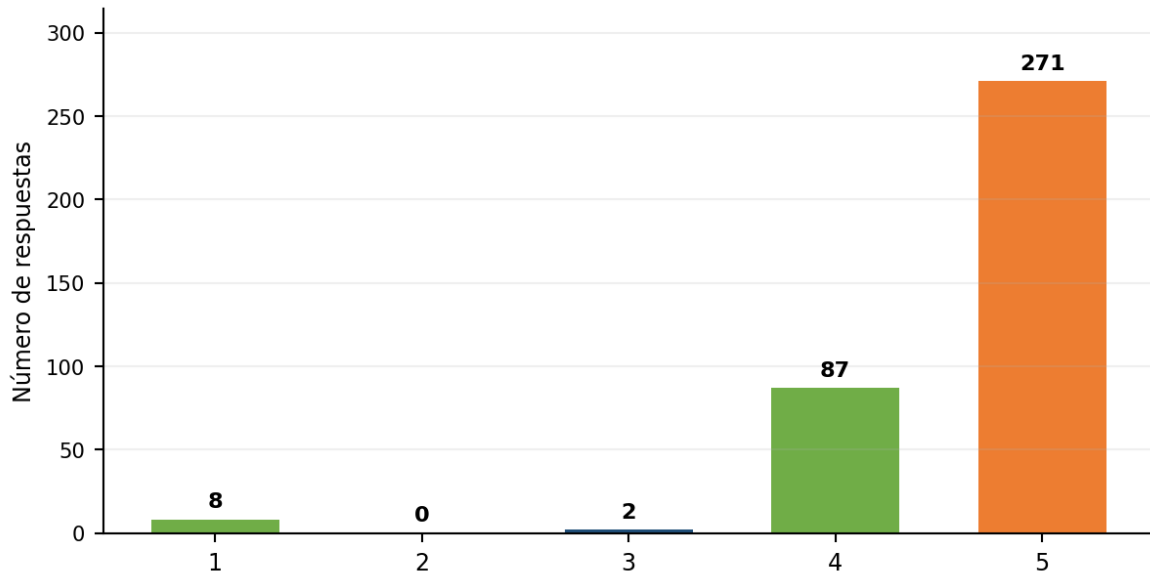
Procuro actuar de manera coherente entre lo que pienso, digo y hago:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
4 - De acuerdo	87
5 - Totalmente de acuerdo	271

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 31 de 46



Un total de 358 colaboradores manifestaron procurar coherencia entre lo que piensa, dice y hace. Asimismo, dos respuestas fueron neutrales y ocho desfavorables. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal interioriza la coherencia personal y profesional como un valor fundamental en su labor asistencial y administrativa. Sin embargo, referente a las respuestas neutrales y desfavorables se sugiere continuar fortaleciendo las acciones de sensibilización y apropiación de los principios de integridad institucional.

21. Pregunta

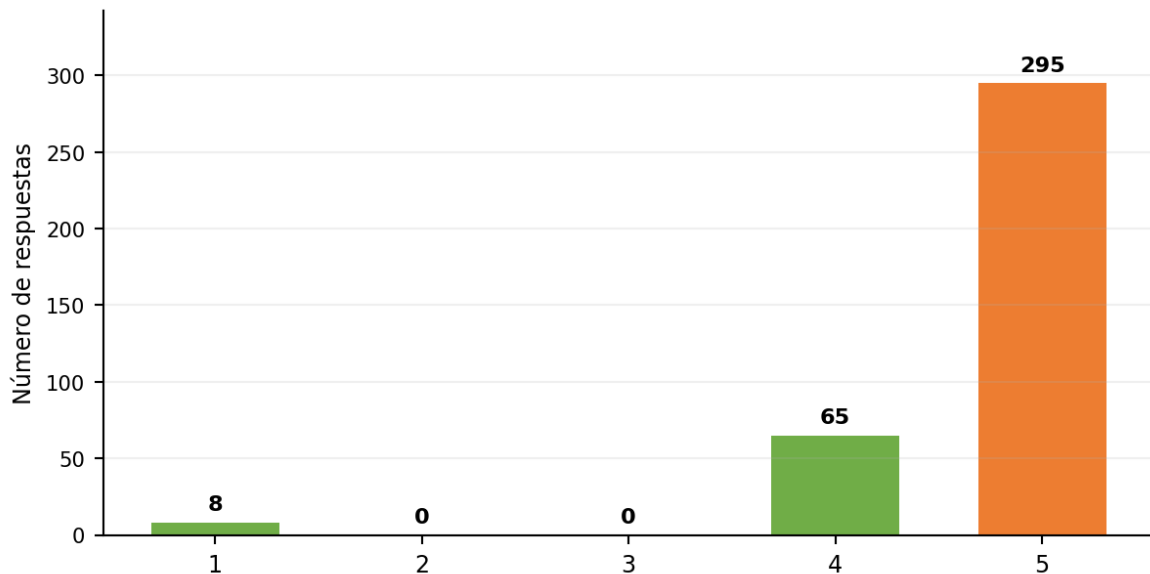
Comprendo la importancia de la humanización en la calidad de la atención:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0
4 - De acuerdo	65
5 - Totalmente de acuerdo	295

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 32 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que, al evaluar la comprensión sobre la importancia de la humanización en la calidad de la atención, 360 de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal entiende que el trato digno y cálido es fundamental para el éxito y la calidad del servicio de salud. Sin embargo, respecto a las respuestas desfavorables es necesario fortalecer las estrategias de sensibilización y capacitación en humanización.

22. Pregunta

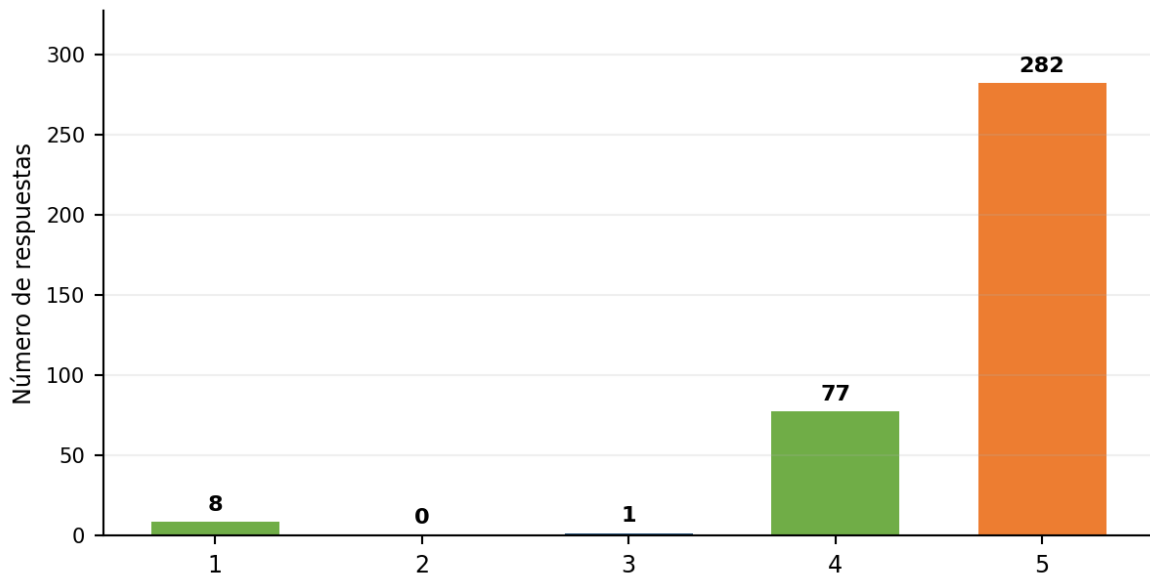
Aplico principios de respeto y dignidad en todas mis interacciones laborales:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1
4 - De acuerdo	77
5 - Totalmente de acuerdo	282

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 33 de 46



La aplicación de los principios de respeto y dignidad en las interacciones laborales alcanzó 359 respuestas favorables. Solo una respuesta fue neutral y ocho desfavorables. El resultado refleja una percepción ampliamente positiva sobre el trato entre colaboradores, y respalda la continuidad de acciones orientadas a fortalecer la convivencia y el respeto mutuo. Asimismo, se sugiere seguir fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a promover el respeto, la dignidad y el trato humanizado entre los colaboradores y hacia los usuarios.

23. Pregunta

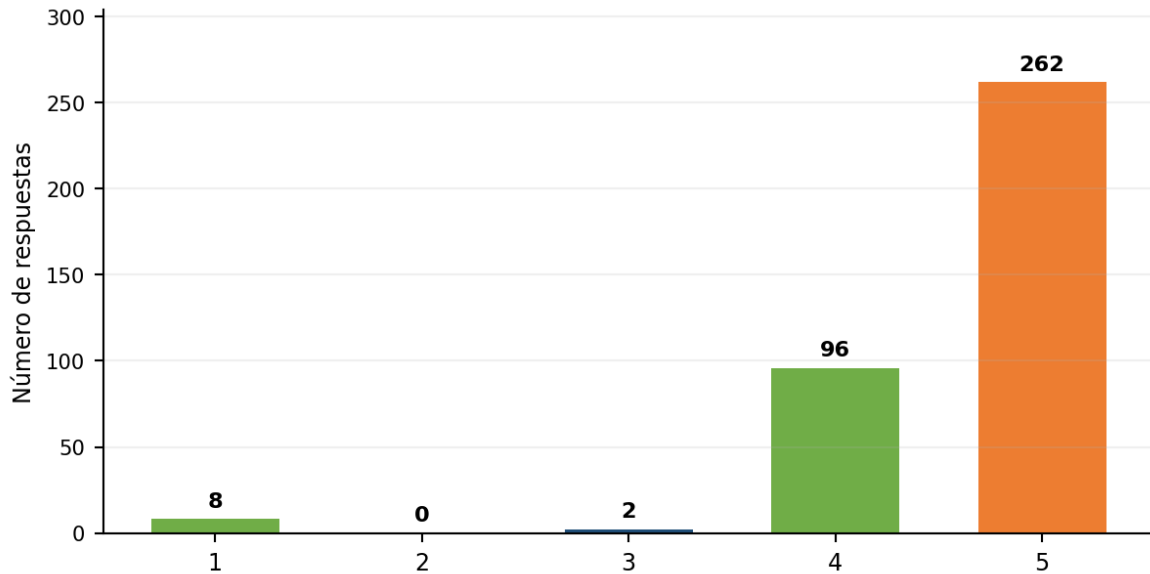
Escucho activamente a los usuarios antes de emitir juicios o respuestas:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
4 - De acuerdo	96
5 - Totalmente de acuerdo	262

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 34 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que al evaluar la disposición para escuchar activamente a los usuarios antes de emitir juicios o respuestas, la gran mayoría de los colaboradores mostró una postura positiva, sumando un total de 358 respuestas entre quienes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal reconoce que prestar atención abierta y sin prejuicios es clave para entender las verdaderas necesidades de los pacientes. Sin embargo, se debe continuar promoviendo y fortaleciendo las habilidades de comunicación, empatía y escucha activa mediante procesos de capacitación.

24. Pregunta

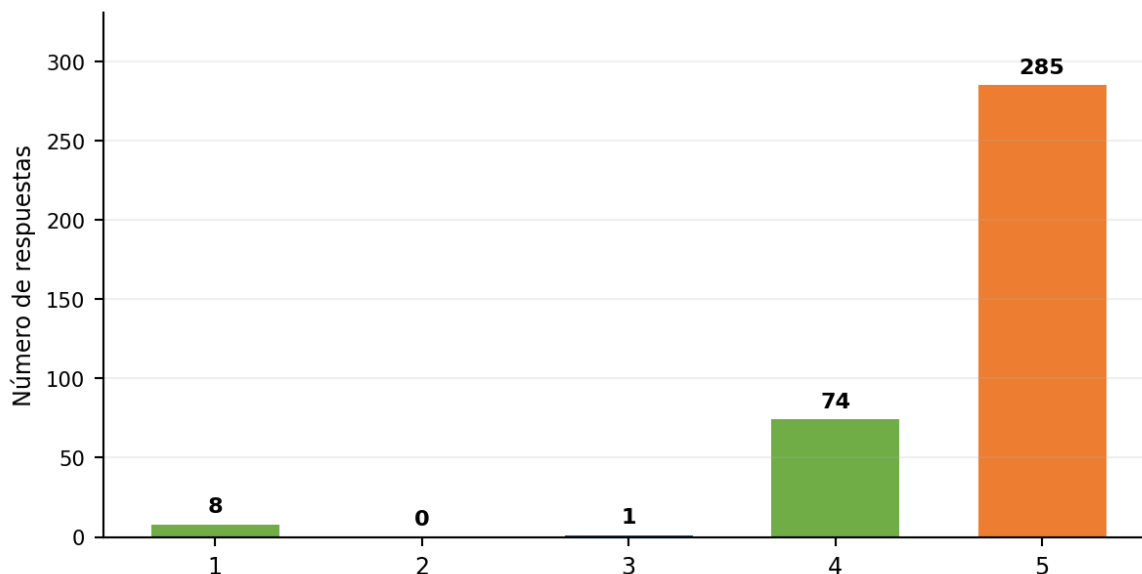
Procuro brindar información clara y comprensible a pacientes y familiares:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1
4 - De acuerdo	74
5 - Totalmente de acuerdo	285

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 35 de 46



La intención de brindar información clara y comprensible a pacientes y familiares alcanzó 359 respuestas favorables. Solo una respuesta fue neutral y ocho desfavorables. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal comprende que una comunicación sencilla y transparente reduce la incertidumbre de las familias. Asimismo, se nota que casi la totalidad del equipo se esfuerza por orientar correctamente a los usuarios. sin embargo, frente a las respuestas desfavorables se sugiere fortalecer las competencias de comunicación efectiva, garantizando que la información brindada sea clara, oportuna y comprensible para los usuarios y sus familias.

26. Pregunta

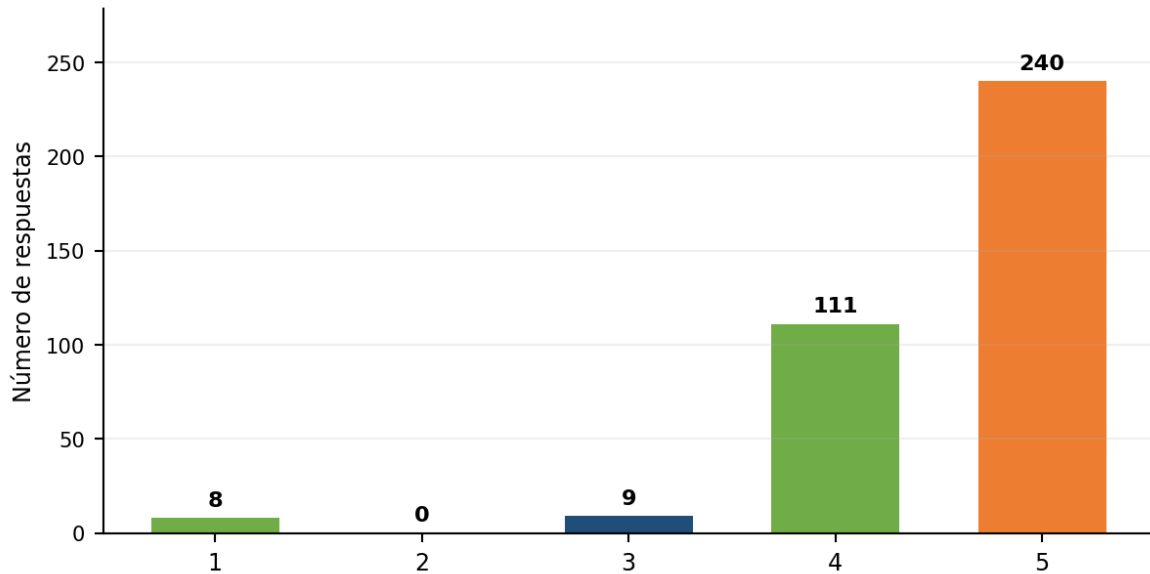
La institución promueve una cultura de integridad en todos sus procesos:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9
4 - De acuerdo	111
5 - Totalmente de acuerdo	240

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 36 de 46



La percepción de que la institución promueve una cultura de integridad obtuvo 351 respuestas favorables y un promedio de nueve respuestas fueron neutrales y ocho desfavorables. Estos resultados evidencian una adecuada apropiación de los principios de integridad por parte del talento humano. Sin embargo, las respuestas neutrales y desfavorables representan una oportunidad para fortalecer las estrategias de sensibilización, comunicación y apropiación de la política de Integridad, promoviendo una aplicación mas uniforme y visible en todos los procesos institucionales.

27. Pregunta

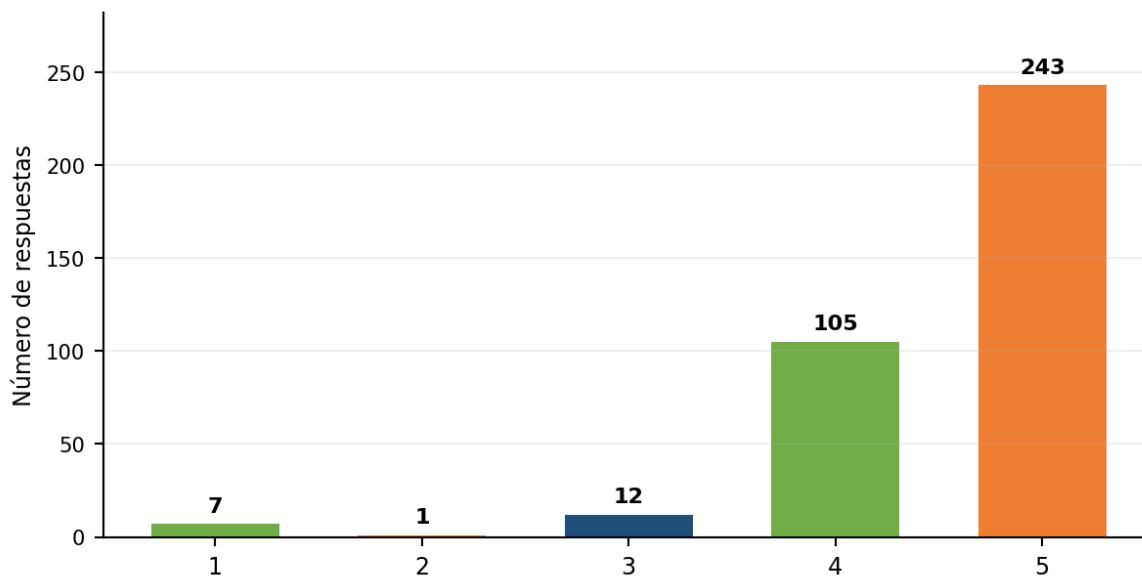
La institución fomenta una cultura de humanización en todos los servicios:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	1
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12
4 - De acuerdo	105
5 - Totalmente de acuerdo	243

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 37 de 46



La afirmación sobre el fomento de una cultura de humanización en todos los servicios alcanzó 348 respuestas favorables y se registraron 12 respuestas neutrales y siete desfavorables. El resultado es favorable, pero muestra que la experiencia no se percibe de forma completamente uniforme, por lo que se recomienda fortalecer prácticas comunes y seguimiento en todas las áreas.

28. Pregunta

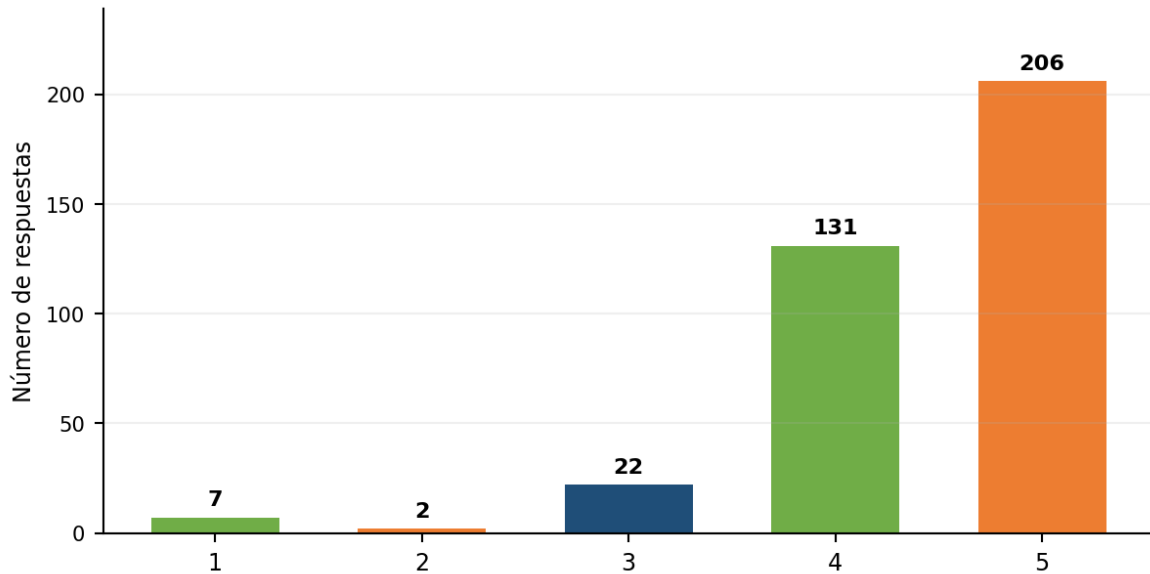
Los líderes institucionales son ejemplo de integridad y respeto:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	2
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22
4 - De acuerdo	131
5 - Totalmente de acuerdo	206

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 38 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que al evaluar si los líderes institucionales son ejemplo de integridad y respeto, la gran mayoría de los colaboradores mostró una postura positiva, sumando un total de 337 respuestas entre quienes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal reconoce el liderazgo ético y el comportamiento ejemplar por parte de los directivos y jefes de área. Asimismo, al registrarse un pequeño grupo de respuestas neutrales y en desacuerdo, es importante continuar con los espacios de socialización para asegurar que este clima de confianza y respeto mutuo se fortalezca en todos los funcionarios de la institución.

29. Pregunta

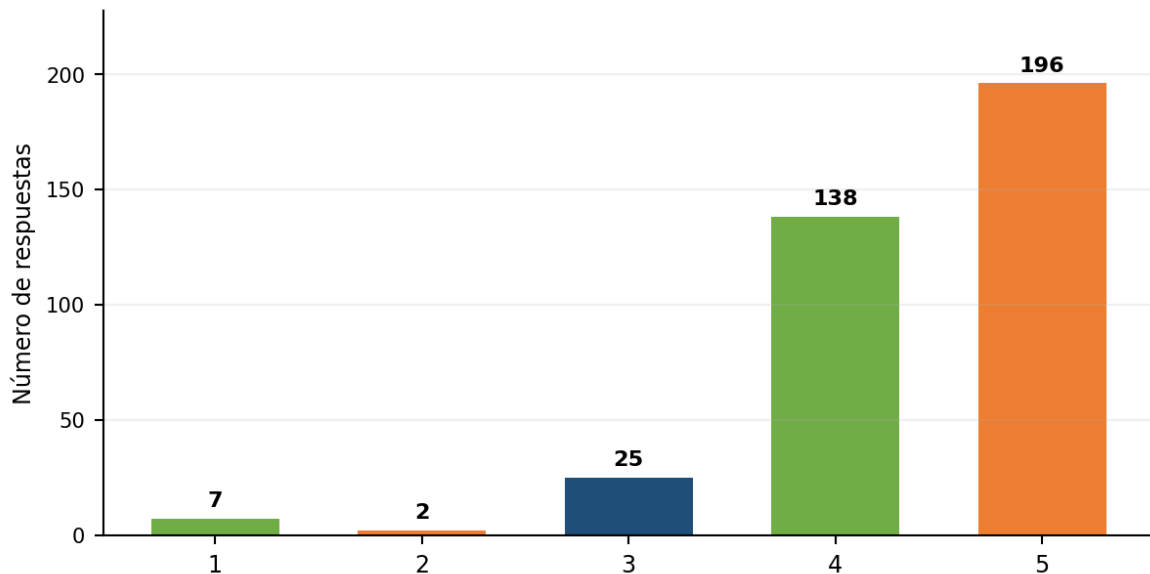
Percibo coherencia entre las políticas institucionales y las acciones de la organización:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	2
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25
4 - De acuerdo	138
5 - Totalmente de acuerdo	196

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 39 de 46



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que, al evaluar la percepción de coherencia entre las políticas institucionales y las acciones de la organización, la gran mayoría de los colaboradores mostró una postura positiva, sumando un total de 334 respuestas entre quienes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Este resultado demuestra que, gracias a las jornadas de formación, el personal identifica que las directrices del hospital se traducen en realidades y decisiones prácticas. Asimismo, se nota que casi la totalidad del equipo valida la consistencia en el actuar institucional; sin embargo, al registrarse respuestas neutrales y en desacuerdo, es importante continuar con los espacios de socialización para asegurar que este clima de transparencia y alineación institucional se fortalezca en todos los funcionarios del hospital.

30. Pregunta

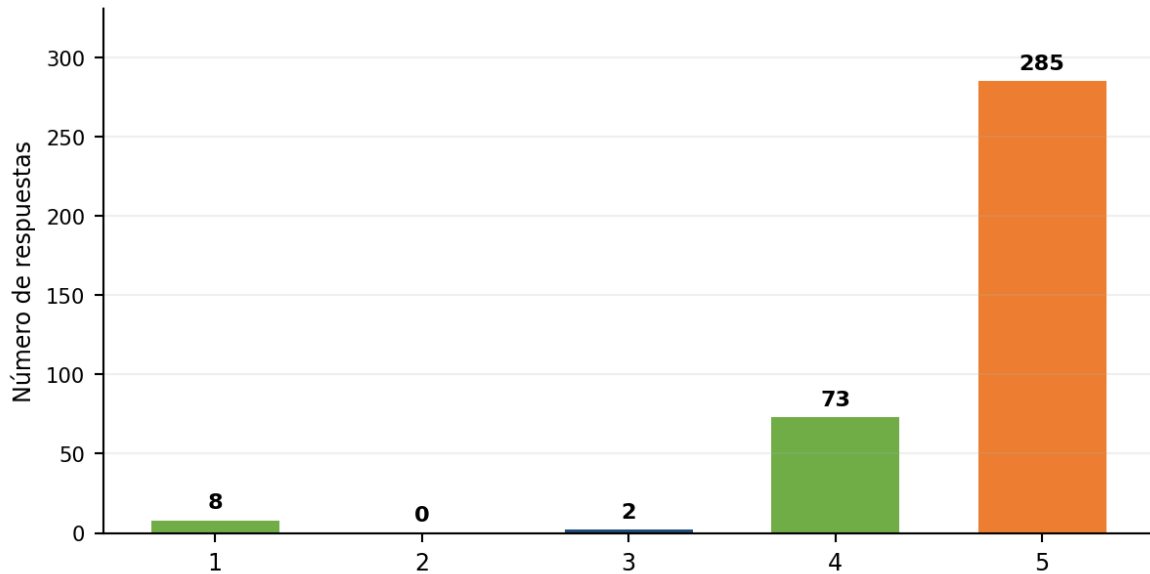
Las capacitaciones recibidas fortalecen mi desempeño laboral:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	8
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
4 - De acuerdo	73
5 - Totalmente de acuerdo	285

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 40 de 46



Las capacitaciones recibidas fueron valoradas favorablemente por 358 colaboradores; solo dos respuestas fueron neutrales y siete desfavorables. El resultado demuestra que los espacios formativos son percibidos como útiles para fortalecer el desempeño laboral, por lo que se recomienda continuar reforzando estos espacios de capacitación.

31. Pregunta

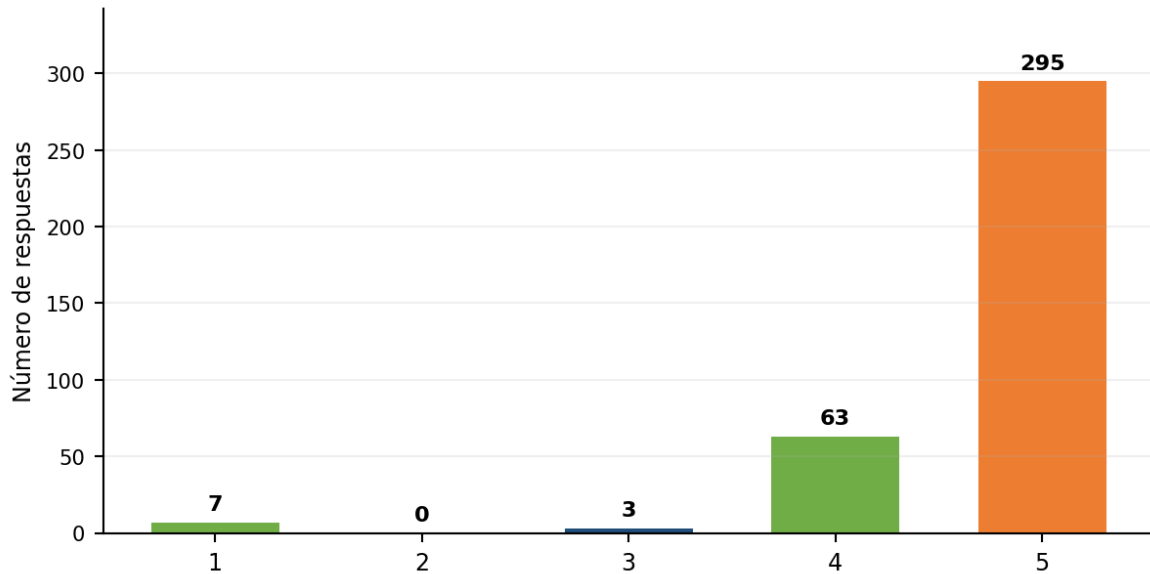
Considero que Integridad y Humanización contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio:

Respuesta	Total
1 - Totalmente en desacuerdo	7
2 - En desacuerdo	0
3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
4 - De acuerdo	63
5 - Totalmente de acuerdo	295

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 41 de 46



Un total de 358 colaboradores consideró que la Integridad y la Humanización contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio. El resultado confirma una percepción institucional muy favorable sobre la relación entre los principios éticos, el trato humanizado y la calidad de la atención.

✓ Análisis Cualitativo

Esta sección se presenta los resultados cualitativos obtenidos a través de las preguntas abiertas del instrumento de evaluación. Las respuestas de los funcionarios fueron procesadas y agrupadas por categorías temáticas para identificar las principales tendencias de opinión respecto a las Políticas de Integridad.

32. Pregunta

Mencione una acción concreta que implementará para fortalecer la integridad o la humanización en su trabajo:

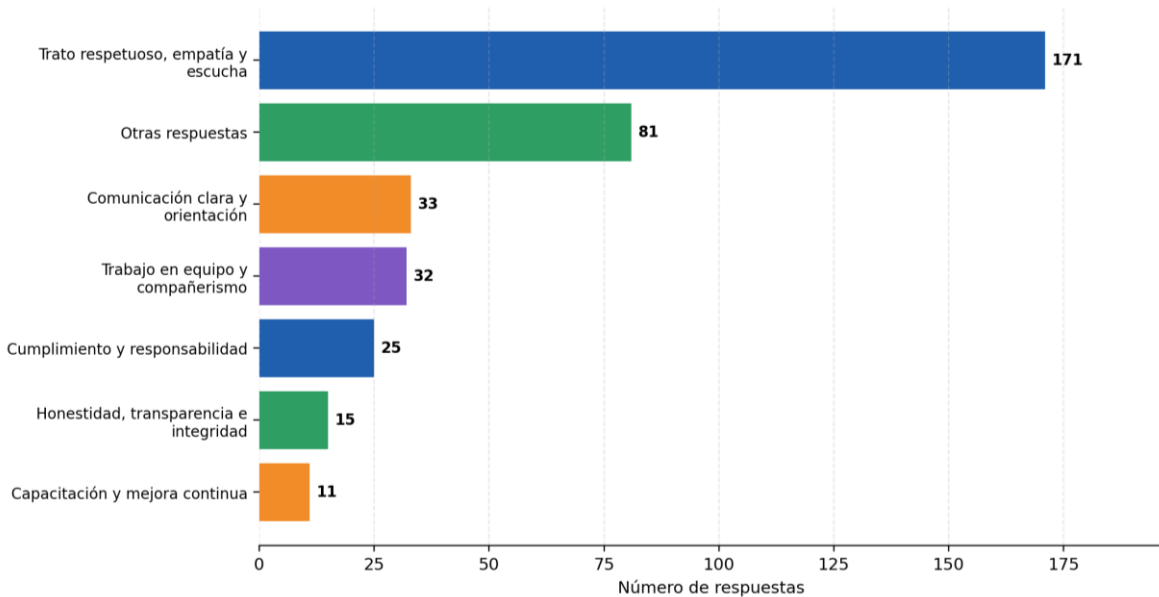
Respuesta	Total
Trato respetuoso, empatía y escucha	171
Otras respuestas	81
Comunicación clara y orientación	33
Trabajo en equipo y compañerismo	32
Cumplimiento y responsabilidad	25
Honestidad, transparencia e integridad	15

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 42 de 46

Respuesta	Total
Capacitación y mejora continua	11



Las respuestas evidencian un mayor compromiso de los colaboradores con la prestación de una atención humanizada. La principal acción mencionada fue brindar un trato respetuoso, empático y basado en la escucha activa, seguida de la comunicación clara, el trabajo en equipo y compañerismo, el cumplimiento y la responsabilidad y la honestidad, transparencia e integridad. En conjunto, los resultados muestran apropiación de los principios éticos y valores institucionales, así como mayor conciencia sobre la importancia de ofrecer un trato digno tanto a los usuarios como a los compañeros.

33. Pregunta

¿Qué aspectos considera que la institución debe fortalecer para consolidar una cultura organizacional basada en la integridad y la humanización?

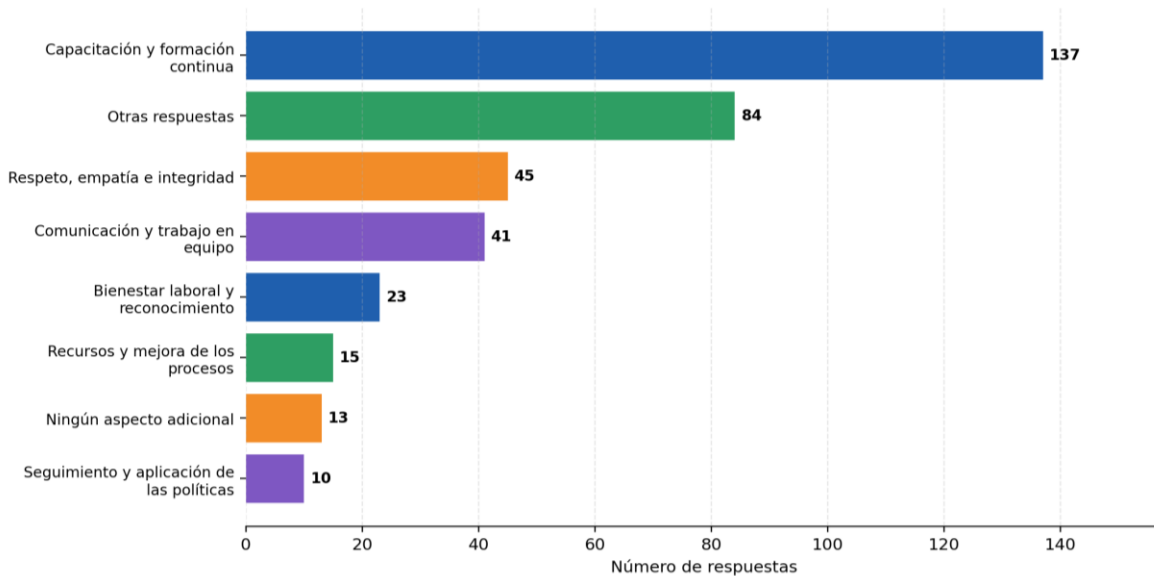
Respuesta	Total
Capacitación y formación continua	137
Otras respuestas	84
Respeto, empatía e integridad	45
Comunicación y trabajo en equipo	41
Bienestar laboral y reconocimiento	23
Recursos y mejora de los procesos	15

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 43 de 46

Respuesta	Total
Ningún aspecto adicional	13
Seguimiento y aplicación de las políticas	10



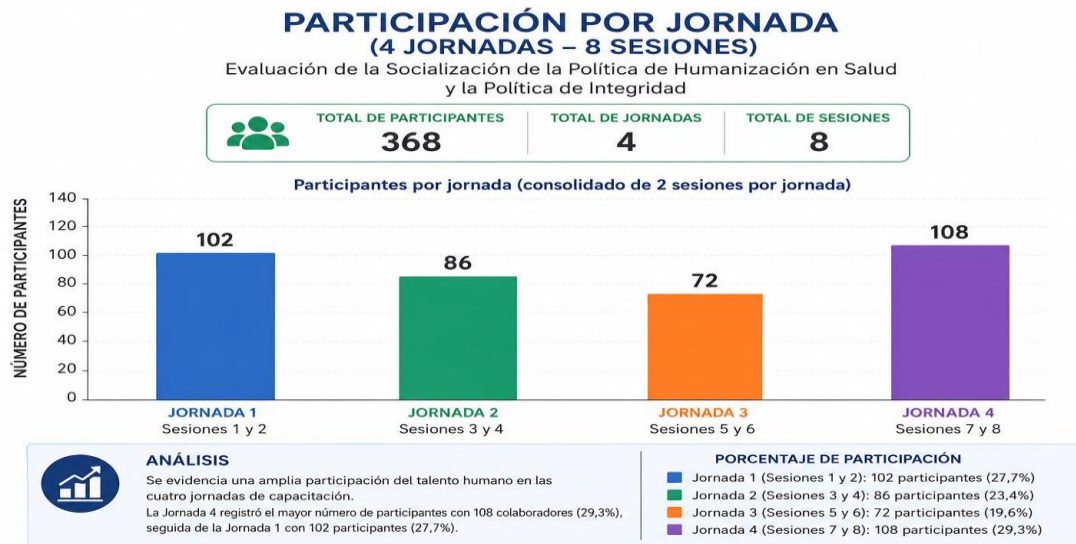
El aspecto señalado con mayor frecuencia fue la necesidad de continuar fortaleciendo la capacitación y la formación continua en Integridad y Humanización. Asimismo, se resalta la necesidad de promover la empatía, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, el respeto, el bienestar laboral y la aplicación efectiva de las políticas institucionales. Estos resultados indican que el talento humano considera importante mantener espacios formativos permanentes y acompañarlos con acciones de bienestar, comunicación y seguimiento que permitan consolidar una cultura organizacional más humana, ética y coherente en todos los servicios.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 44 de 46

4.1 RESULTADOS GENERALES



La amplia participación evidenció el interés y compromiso del talento humano con las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional, la ética pública y la prestación de servicios de salud con enfoque humanizado.

✓ Análisis Cuantitativo

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar un alto nivel de comprensión y apropiación de los temas abordados durante las jornadas de capacitación. En términos generales, las respuestas reflejaron un conocimiento favorable sobre los principios del taller de Humanización y la Política de Integridad, así como sobre la importancia de incorporar estos lineamientos en el ejercicio cotidiano de las funciones.

De igual manera, la evaluación mostró una percepción positiva frente a la pertinencia de los contenidos desarrollados y a la metodología empleada durante las jornadas, evidenciando que las actividades contribuyeron al fortalecimiento de competencias relacionadas con la atención centrada en la persona, la ética, la transparencia, el respeto y el compromiso institucional.

Los resultados estadísticos obtenidos permiten concluir que la estrategia de capacitación alcanzó un nivel satisfactorio de apropiación por parte de los participantes, consolidándose como una herramienta efectiva para fortalecer la cultura institucional.

✓ Análisis Cualitativo

El análisis de las respuestas abiertas permitió identificar una percepción favorable respecto al proceso de formación desarrollado.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 45 de 46

Entre los principales aspectos manifestados por los participantes se destacan:

- Mayor compromiso con la prestación de una atención humanizada.
- Fortalecimiento de la empatía la escucha activa y la comunicación asertiva.
- Reconocimiento de la importancia del trato digno hacia usuarios y compañeros de trabajo.
- Apropiación de los principios éticos y valores institucionales.
- Mayor conciencia sobre la transparencia, la responsabilidad y la integridad en el ejercicio de las funciones.

Asimismo, varios participantes resaltaron la importancia de continuar desarrollando este tipo de espacios de formación y bienestar, considerando que fortalecen el clima organizacional, favorecen el trabajo en equipo y contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

5. CONCLUSIONES

Los resultados de la evaluación permiten concluir que las jornadas de socialización cumplieron con el objetivo de fortalecer el conocimiento y la apropiación de la Política de Humanización en Salud y la Política de Integridad por parte de los funcionarios y contratistas de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La participación alcanzada y la valoración positiva de los contenidos evidencian el compromiso del talento humano con el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto, la ética, la transparencia y la humanización de los servicios de salud.

Se recomienda dar continuidad a estas estrategias de formación, promoviendo procesos permanentes de actualización, sensibilización y bienestar laboral, incorporando metodologías participativas que favorezcan el aprendizaje significativo, el fortalecimiento de las competencias institucionales y la consolidación de una atención integral y humanizada.

6. RECOMENDACIONES

- Mantener jornadas periódicas de capacitación y sensibilización sobre las Políticas de Integridad y Humanización, con énfasis en la aplicación práctica de sus principios.
- Fortalecer los canales institucionales para el reporte oportuno y confidencial de situaciones que puedan vulnerar los principios éticos o afectar la calidad del trato.
- Promover estrategias de comunicación clara, escucha activa, empatía y orientación respetuosa hacia usuarios, familias y compañeros de trabajo.
- Involucrar a líderes y coordinadores como referentes visibles de integridad, respeto, coherencia y humanización en los diferentes procesos institucionales.
- Promover estrategias de trabajo en equipo, bienestar laboral, reconocimiento y convivencia, de acuerdo con las necesidades expresadas en las preguntas abiertas.
- Realizar seguimiento periódico a los compromisos derivados de la capacitación y utilizar los resultados de futuras evaluaciones para identificar avances y oportunidades de mejora.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 46 de 46

- Conservar como soportes del informe la base consolidada de respuestas, los registros de asistencia y las evidencias de las jornadas realizadas.
- Realizar campañas visuales e interactivas sobre los valores del Código.

Atentamente,



JULISATH ARISTIZABAL BENITEZ
Profesional Universitaria
E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo