

PLAN ANUAL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ISABU
e.s.e | INSTITUTO DE SALUD
DE BUCARAMANGA

Proceso: Gestión de Calidad

Subproceso: Calidad

Código: CAL- PL- 001

Versión: 02

Fecha de aprobación: 25/02/2026

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLE	2
4. DEFINICIONES	2
5. DESARROLLO	2
5.1 POLÍTICAS ASOCIADAS AL PLAN DE HUMANIZACIÓN	3
5.2 RESULTADOS VIGENCIA 2025	3
5.2.1 ISABU CON LOS DERECHOS Y DEBERES	3
5.2.2 ISABU EN LA ATENCIÓN EN SALUD	5
5.2.3 ISABU TE ACOMPAÑA	6
5.3 PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA VIGENCIA 2026	7
5.4 PLAN DE ACCIÓN DE PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN 2026	8
5.5 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	9
5.6 ANEXOS	9
6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS	9
7. CONTROL DE MODIFICACIONES	9

	PLAN ANUAL DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 26/03/2025
	CODIGO: CAL-PL-001	FECHA ACTUALIZACIÓN: 25/02/2026
	VERSION: 2	PAGINA: 2 - 10
		REVISO Y APROBÓ: Comité CIGD Acta No. 3 de 2026

1. OBJETIVO

Definir e implementar acciones que sensibilicen a los colaboradores de la E.S.E. ISABU, frente a la importancia de la atención humanizada, promoviendo el respeto, la empatía, la comunicación asertiva y la calidez en el trato, con el fin de fortalecer la calidad de los servicios, así como a la satisfacción de los usuarios, sus familias y la comunidad.

2. ALCANCE

Inicia con el diagnóstico, la priorización de estrategias y finaliza con la ejecución, seguimiento y medición del cumplimiento de las actividades definidas garantizando el logro de los objetivos establecidos para la vigencia 2026.

3. RESPONSABLE

Líder de Humanización y colaboradores de la ESE ISABU

4. DEFINICIONES

Atención en salud: Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.

Humanización: La humanización hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia. De esta manera, se encuentra asociada con las relaciones que se establecen, al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

Transformación cultural: Se traduce en la eficiencia o ineficiencia que percibe el usuario cuando interactúa con la organización, tanto en lo que observa como en lo que escucha, la organización debe evidenciar cómo concibe, aprende y forma la cultura en la organización, como se alinean las normas, la cultura y la ética. Considera algunas áreas temáticas que influyen en la cultura y transformación de las organizaciones.

5. DESARROLLO

La E.S.E. ISABU cuenta con un Programa de Humanización orientado a la prestación de los servicios de salud, el cual se desarrolla mediante la implementación de acciones dirigidas a fortalecer y consolidar factores clave de éxito que contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios y a la satisfacción de los colaboradores, los usuarios, sus familias y la comunidad. Este programa articula los principios y valores institucionales, así como los derechos y deberes de los usuarios, con el propósito de que se constituyan en referentes permanentes de actuación en la prestación de servicios con calidad, calidez y enfoque humanizado. Así mismo, promueve una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad, la empatía y la corresponsabilidad, fortaleciendo las relaciones entre el talento humano, los usuarios y su entorno, y garantizando una atención integral, segura y centrada en la persona, en coherencia con el marco normativo vigente y los lineamientos de humanización en salud.

El Programa de Humanización se estructura a partir de siete estrategias institucionales:

- Isabu con Derechos y Deberes
- Isabu Digno y con Respeto
- Transformación Cultural ISABU
- Isabu en la Atención en Salud
- Isabu Materno
- Isabu Espiritual
- Isabu Te Acompaña

	PLAN ANUAL DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 26/03/2025
	CODIGO: CAL-PL-001	FECHA ACTUALIZACIÓN: 25/02/2026
	VERSION: 2	PAGINA: 3 - 10
		REVISO Y APROBÓ: Comité CIGD Acta No. 3 de 2026

5.1 POLÍTICAS ASOCIADAS AL PLAN DE HUMANIZACIÓN

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Resolución 0665 de 2021, por la cual deroga el artículo 2 de la Resolución 236 del 2019 por la cual se adoptó la política de humanización así: El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga y sus colaboradores se comprometen a brindar atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención al usuario y su familia, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto la responsabilidad y orientación durante todo el proceso de atención, procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, asegurando las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

POLÍTICA DE DISCAPACIDAD

Resolución 0138 de 2023, por la cual deroga la resolución 0319 del 2018 y adóptese e impleméntese la Política de Atención al Usuario con Discapacidad define: El Gerente de la ESE ISABU y sus colaboradores se comprometen a brindar una atención integral y preferencial a los Usuarios en condición de discapacidad, estableciendo procesos, procedimientos, instrumentos de información y canales de comunicación. Trabajando continuamente me, garantizando el goce total de sus derechos y la ejecución de sus deberes. Facilitando la solución a la necesidad presentada por el usuario acorde a los principios de humanización y efectividad.

5.2 RESULTADOS VIGENCIA 2025

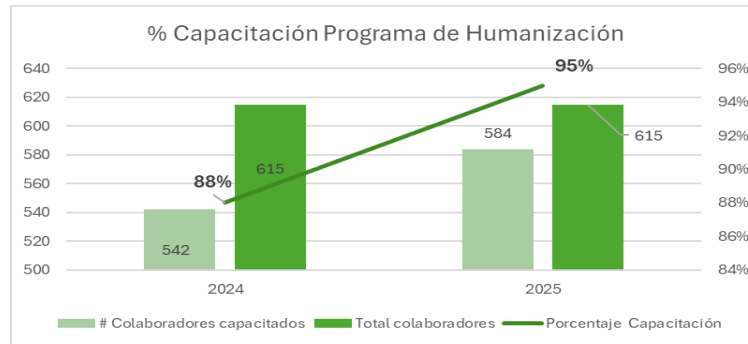
El Plan Anual del Programa de Humanización correspondiente a la vigencia 2025 se desarrolló de manera articulada con el Plan de Desarrollo 2024–2027, específicamente con el Objetivo Estratégico 2: Lograr el fortalecimiento de servicios mediante la prestación de servicios con calidad, la adopción buena prácticas en seguridad y humanización, basadas en evidencia científica, que promuevan la mejora continua, la formación de estudiantes en práctica y una atención incluyente a los usuarios.

En este marco, se alinea con el Programa 2.3 Atención Humanizada y el Proyecto 2.3.1 Ejecución del Plan de Acción Anual del Programa de Humanización. En cumplimiento de lo anterior, se estableció como meta para la vigencia 2025 alcanzar un porcentaje de cumplimiento igual o superior al 90% en la ejecución del plan anual.

5.2.1 ISABU CON LOS DERECHOS Y DEBERES

El Programa de Humanización fortaleció las competencias de los colaboradores de la E.S.E. ISABU mediante capacitaciones desarrolladas en grupos primarios, orientadas al conocimiento de los componentes del programa, las estrategias orientadas al trato digno y los derechos y deberes de los usuarios. Como resultado, durante la vigencia 2025 se intervinieron 584 colaboradores, alcanzando un 95 % de adherencia en el conocimiento evaluado, lo que evidencia un alto nivel de compromiso del talento humano con la prestación de una atención de calidad, respetuosa y centrada en el usuario.

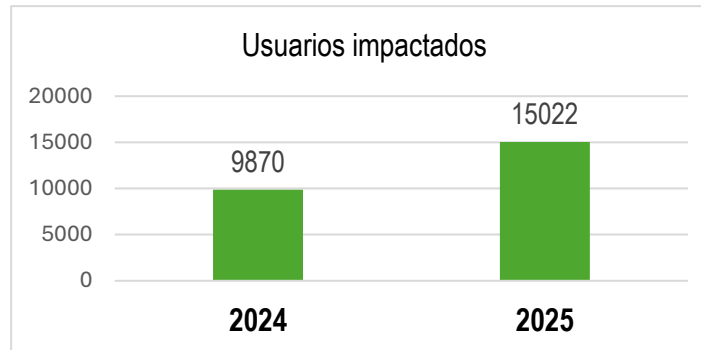
En comparación con la vigencia 2024, en la cual se intervinieron 542 colaboradores y se obtuvo un 88 % de adherencia, se evidencia un incremento de 7 puntos porcentuales, reflejando un mayor nivel de apropiación de los lineamientos institucionales. Este resultado ratifica la efectividad de las estrategias implementadas y la importancia de dar continuidad y fortalecimiento a estos procesos formativos durante la vigencia 2026, con el fin de consolidar una cultura institucional orientada a la humanización, la calidad y el mejoramiento continuo.



Fuente: Programa de Humanización

De igual manera, desde la Oficina de Atención al Usuario – SIAU, durante las vigencias 2024–2025 se ha garantizado la socialización continua de los Derechos y Deberes en las Unidades Hospitalarias y Centros de Salud, abarcando los diferentes servicios de la institución.

En la vigencia 2025 se impactaron 15.022 usuarios mediante acciones de divulgación orientadas al reconocimiento de sus derechos y deberes, fortaleciendo la participación, la corresponsabilidad y el ejercicio informado en salud. Este resultado representa un incremento del 34 % frente a la vigencia anterior, lo cual evidencia la efectividad de las estrategias implementadas y la importancia de dar continuidad y fortalecimiento a estas acciones para consolidar una atención centrada en el usuario durante la vigencia 2026.



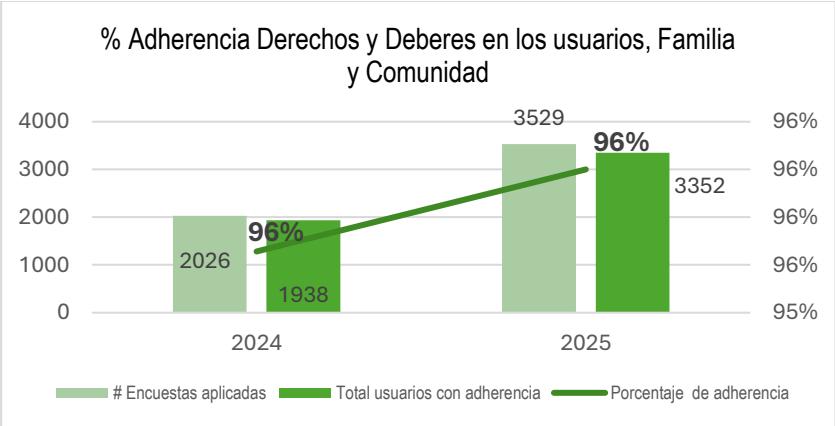
Datos	2024	2025
Usuarios impactados	9870	15022

Fuente: Programa de Humanización

En continuidad con estas acciones durante las vigencias 2024–2025 se ha consolidado la medición de la adherencia al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios en los servicios de consulta externa de las sedes ambulatorias y en las unidades hospitalarias, con el propósito de verificar la apropiación de la información brindada y fortalecer la participación y el empoderamiento en la prestación de los servicios de salud.

En la vigencia 2025 se evidencia un fortalecimiento significativo de la estrategia frente al periodo anterior, reflejado en el incremento del número de usuarios evaluados y en la sostenibilidad de altos niveles de adherencia. Se aplicaron 3.529 encuestas, alcanzando una adherencia del 96 % (3.352 usuarios), lo que confirma una adecuada apropiación de los derechos y deberes y la efectividad de las acciones de socialización y educación implementadas.

Estos resultados ratifican la pertinencia y el impacto de la estrategia, así como la necesidad de mantener y fortalecer de manera continua estos procesos, con el fin de consolidar una cultura de corresponsabilidad, promover el empoderamiento de los usuarios, sus familias y la comunidad, y garantizar una atención cada vez más humanizada, informada y centrada en el usuario, en coherencia con los lineamientos institucionales y los estándares de calidad.



Fuente: Programa de Humanización

Datos	2024	2025
# Encuestas aplicadas	2026	3529
Total usuarios con adherencia	1938	3352
Porcentaje de adherencia	96%	96%

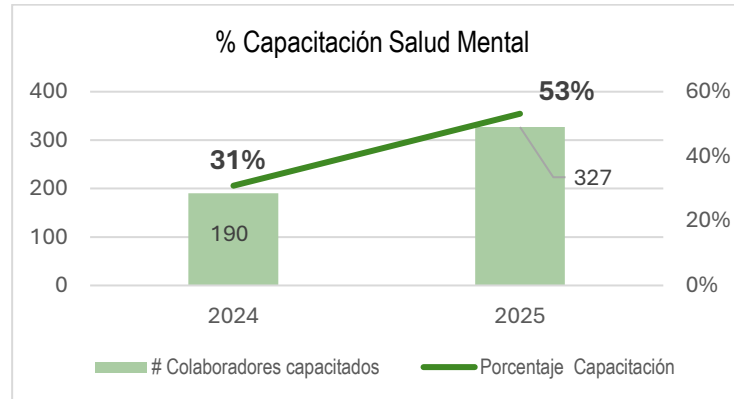
Fuente: Programa de Humanización

5.2.2 ISABU EN LA ATENCIÓN EN SALUD

Durante las vigencias 2024–2025, la E.S.E. ISABU ha fortalecido de manera progresiva la implementación de estrategias orientadas a fomentar un entorno de atención humanizada, inclusiva y con enfoque diferencial en la Red de Centros de Salud y Unidades Hospitalarias.

En comparación con la vigencia anterior, en el 2025 se evidencia un avance significativo en la cobertura y el impacto de las acciones desarrolladas. En este periodo, se consolidó la formación en Lengua de Señas Colombiana, certificando a 34 colaboradores en nivel I y a 13 en nivel II, lo que ha permitido disminuir barreras de acceso y mejorar la atención a usuarios con discapacidad auditiva. De igual forma, el fortalecimiento de competencias en manejo del duelo y primeros auxilios psicológicos alcanzó a 148 colaboradores del área asistencial, favoreciendo la atención oportuna de situaciones de crisis y el acompañamiento emocional desde un enfoque humanizado.

Así mismo, desde el área de Salud Mental se impactaron 517 colaboradores de las áreas asistencial y administrativa mediante capacitaciones en rutas de atención frente a violencias, conducta suicida y protocolos de atención diferencial, lo que representó un incremento del 22 % frente a la vigencia 2024. Estos resultados evidencian el fortalecimiento continuo de las competencias del talento humano y ratifican la importancia de mantener y ampliar estas estrategias durante la vigencia 2026, como elemento clave para consolidar una atención integral, accesible y centrada en la dignidad de los usuarios, en coherencia con los principios de calidad y humanización en la prestación de los servicios de salud.



Datos	2024	2025
# Colaboradores capacitados	190	327
Porcentaje Capacitación	31%	53%

Fuente: programa de Salud Mental

Atención Diferencial

La E.S.E. ISABU, con 24 sedes y cobertura a 160.266 usuarios, implementó el Manual de Enfoque Diferencial y Atención Prioritaria en cumplimiento de lineamientos normativos, con el propósito de garantizar una atención inclusiva, equitativa y humanizada. Durante la vigencia 2025, se fortalecieron las competencias del talento humano mediante un taller teórico-práctico, impactando a 107 profesionales asistenciales, orientado a la identificación de necesidades diferenciales y la aplicación de rutas de atención ajustadas a cada población.

En cuanto a la medición de adherencia, se registraron 163 PQRSF, de las cuales el 4,9 % correspondió a quejas relacionadas con enfoque diferencial, evidenciando una baja proporción y un impacto positivo de las acciones implementadas. Estos resultados reflejan avances en la consolidación de una atención inclusiva y humanizada, y ratifican la importancia de mantener y fortalecer estas estrategias durante la vigencia 2026 para garantizar la calidad y la atención centrada en el usuario.

5.2.3 ISABU TE ACOMPAÑA

Durante la vigencia 2025, el área de Salud Mental implementó una estrategia dirigida a fortalecer la salud emocional de los colaboradores, brindando herramientas psicoemocionales orientadas a la prevención del desgaste laboral y el síndrome de burnout, así como a la promoción del autocuidado y la autorregulación. De manera complementaria, se reforzaron aspectos clave del ejercicio profesional, como el establecimiento de límites en la relación terapéutica, la promoción de la autonomía del paciente y el desarrollo de una empatía saludable.

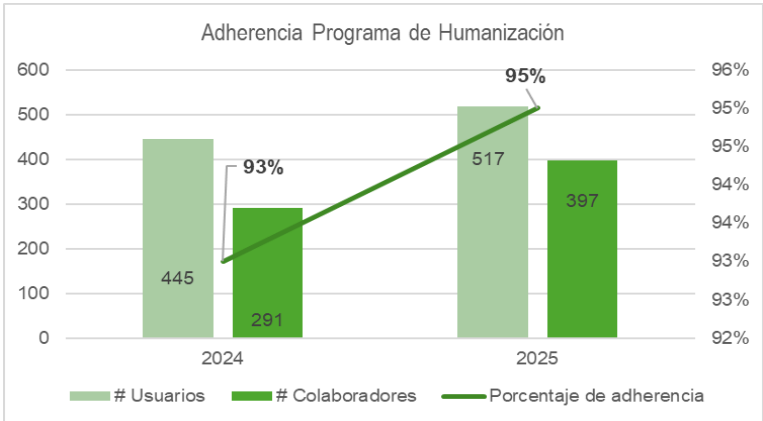
Estas acciones contribuyeron al bienestar del talento humano y al fortalecimiento de una atención humanizada, ética y de calidad, evidenciando la importancia de dar continuidad a estas estrategias en la vigencia 2026 para garantizar el cuidado integral de los colaboradores y la sostenibilidad de una atención centrada en la persona.

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	PLAN ANUAL DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 26/03/2025
	CODIGO: CAL-PL-001	FECHA ACTUALIZACIÓN: 25/02/2026
	VERSION: 2	PAGINA: 7 - 10
		REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD Acta No. 3 de 2026

Medición de adherencia del Programa de Humanización

Durante la vigencia 2024–2025 se dio cumplimiento al 100 % del cronograma del Programa de Humanización, mediante la ejecución de rondas institucionales con aplicación de la lista de chequeo CAL-F-096, garantizando el seguimiento sistemático a la adherencia de los lineamientos establecidos. En la vigencia 2025 se intervinieron 517 usuarios y 397 colaboradores, alcanzando un 95 % de adherencia, lo que evidencia un alto nivel de apropiación de las prácticas de humanización y su impacto positivo en la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. En comparación con la vigencia 2024, en la que se impactaron 445 usuarios y 291 colaboradores con una adherencia del 93 %, se registra un incremento de 2 puntos porcentuales, acompañado de una mayor cobertura de las intervenciones.

Estos resultados reflejan el fortalecimiento progresivo del programa y el compromiso del talento humano con una atención centrada en la persona. Asimismo, ratifican la importancia de mantener y fortalecer estas acciones en la vigencia 2026, como elemento clave para consolidar la humanización del servicio y garantizar el mejoramiento continuo en la calidad de la atención.



Fuente: Oficina de Calidad – Programa de Humanización

5.3 PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA VIGENCIA 2026

El Programa de Humanización se encuentra orientado a los usuarios, familias y colaboradores de la institución. Este programa contempla siete estrategias definidas, no obstante, a partir de los resultados del autodiagnóstico institucional y de la ejecución del plan de acción de la vigencia 2025, se estableció la priorización de tres estrategias para su implementación en el Plan anual para la vigencia 2026, en concordancia con las necesidades identificadas y el propósito de fortalecer el mejoramiento continuo institucional. Para llevar a cabo la priorización de las estrategias se generó cronograma definido de forma integral en el plan.

Estrategias priorizadas:

- ISABU con Derechos y Deberes
- ISABU en la Atención en Salud
- ISABU Te Acompaña

	PLAN ANUAL DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		FECHA ELABORACIÓN: 26/03/2025
	CODIGO: CAL-PL-001		FECHA ACTUALIZACIÓN: 25/02/2026
	VERSION: 2		PAGINA: 8 - 10
			REVISO Y APROBÓ: Comité CIGD Acta No. 3 de 2026

Tabla 1. Estrategias Priorizadas del Programa de Humanización para la vigencia 2026

No.	Estrategia	Objetivo	Descripción de la actividad	Responsable
1	ISABU CON DERECHOS Y DEBERES	Fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios hacia los colaboradores de las diferentes sedes, mediante procesos de capacitación, así como la medición de su apropiación por parte de los usuarios a través de la aplicación de instrumentos de evaluación estructurados, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del mejoramiento continuo en la calidad de la atención.	- Socializar el Programa de Humanización, su política y estrategias enfocada a derechos y deberes a los colaboradores, según el cronograma de capacitaciones. - Medición del nivel de apropiación y conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, mediante la aplicación de un instrumento digital en las diferentes sedes.	Líder de Humanización Líder de Atención del Usuario SIAU
2	ISABU EN LA ATENCIÓN EN SALUD	Fortalecer las competencias de los colaboradores y promover el bienestar emocional de los usuarios, mediante la implementación de procesos de capacitación relacionadas en el manejo del duelo, primeros auxilios psicológicos, atención prioritaria y/o enfoque diferencial, rutas de atención en casos de violencia y prevención del suicidio y jornadas de sensibilización en salud mental y enfoque diferencial, en articulación con el Programa de Humanización y conforme a los lineamientos institucionales vigentes, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de la atención.	- Ejecutar el cronograma de capacitaciones e intervenciones del Programa de Salud Mental. - Desarrollar jornadas de sensibilización dirigida a madres gestantes, enfocada en la promoción de la salud mental, en modalidad plan pasadía. - Socializar el Manual de Atención Prioritaria y/o el Enfoque Diferencial con los colaboradores, f promoviendo una atención integral, humanizada y con enfoque de derechos. - Evaluar la adherencia del personal al Manual de Enfoque Diferencial mediante el análisis sistemático de las PQRS. - Verificar la adherencia y el cumplimiento del Protocolo de Derecho a Morir con Dignidad y Cuidado Paliativo.	Líder de Salud mental Líder de Humanización Líder de Atención del Usuario SIAU
3	ISABU TE ACOMPAÑA	Fortalecer la adherencia al Programa de Humanización y el bienestar integral de los colaboradores, mediante la implementación de jornadas de autocuidado y el seguimiento sistemático a través de rondas institucionales, conforme a los lineamientos establecidos, contribuyendo a la prevención del desgaste laboral, el mejoramiento del clima organizacional y la prestación de una atención humanizada y de calidad.	- Desplegar Jornada de sensibilización denominada "Humanizar el cuidado desde el autocuidado" a los colaboradores. - Medición del nivel de adherencia del programa de humanización.	Líder de Salud mental Líder de Humanización

5.4 PLAN DE ACCIÓN DE PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN 2026

Tabla 2. Actividades del Plan de Acción 2026

No.	Ciclo PHVA	Meta	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable
1	Planear	1	Actualizar la Política y el Programa de Humanización	Actualización de la política y programa de humanización de acuerdo a la normativa vigente institucional.	Enfermera Profesional - Humanización
2	Planear	1	Actualizar el plan de acción del Programa de Humanización vigencia 2026.	Actualización del documento Plan de acción del Programa de Humanización para la vigencia 2026 de acuerdo con el diagnóstico realizado.	Enfermera Profesional - Humanización
3	Hacer	1	Elaborar el cronograma del plan de acción Programa de Humanización vigencia 2026.	Elaborar el cronograma de trabajo con la descripción de las actividades a ejecutar en el plan de acción para la vigencia 2026	Enfermera Profesional - Humanización
4	Hacer	3	Ejecutar las actividades del cronograma del plan de acción Programa de Humanización vigencia 2026.	Ejecutar las actividades planteadas en el cronograma de trabajo 2026 según fechas planeadas.	Enfermera Profesional - Humanización
5	Verificar	≥90%	Medir y analizar el avance del cumplimiento del cronograma del Plan de Acción del Programa de Humanización 2026.	Medir y analizar el avance del cumplimiento a través de Ficha del indicador de Porcentaje de cumplimiento del Plan de acción del Programa de Humanización 2026.	Enfermera Profesional - Humanización

	PLAN ANUAL DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		FECHA ELABORACIÓN: 26/03/2025
	CODIGO: CAL-PL-001		FECHA ACTUALIZACIÓN: 25/02/2026
	VERSION: 2		PAGINA: 9 - 10
			REVISO Y APROBÓ: Comité CIGD Acta No. 3 de 2026

No.	Ciclo PHVA	Meta	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable
6	Actuar	1	Actuar frente a las desviaciones encontradas en el plan de acción del Programa de Humanización de la vigencia 2026.	Entregar un informe anual en base a las acciones realizadas y acciones de mejora a realizar.	Enfermera Profesional - Humanización

El Plan de Acción se operacionaliza mediante el cronograma de trabajo incluido en el plan de acción, en el cual se detallan todas las actividades a realizar por estrategia del programa de Humanización, constituyéndose este en el instrumento técnico de ejecución del programa.

5.5 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Indicador: Porcentaje de cumplimiento del plan de acción anual del programa de humanización

Formula: (No. de acciones ejecutadas / No. de acciones programadas) *100

Meta: ≥90%

5.6 ANEXOS

- Cronograma de Trabajo Calidad - Código: CAL-F-100
- Formato Plan de Acción de los Planes Institucionales y Estratégicos, Código: PLA-F-012.

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- ✓ Programa de humanización, CAL- PG- 003, Versión 1, 20 de diciembre 2021.
- ✓ La atención de la salud | DELS. (s. f.). Organización Panamericana de la Salud. Recuperado 10 de febrero 2025, de <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>.
- ✓ Minsalud. (s. f.). Cultura Organizacional. Fecha de consulta: 10 de febrero 2026, de <https://acreditacionensalud.org.co/cultura-organizacional/>

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	26-03-2025	Emisión inicial del documento	Líder de Humanización
2	02-02-2026	Actualización de acciones	Líder de Humanización
3	25-02-2026	• Actualización del ítem 2. Alcance respecto a la vigencia. • Actualización del ítem 5.2 Resultados: correspondientes a la vigencia 2025. • Inclusión del ítem 5.3 Priorización de estrategias • Actualización del ítem 5.4. Plan de trabajo. Vigencia 2026. • Actualización del ítem 5.5 Indicador de cumplimiento.	Líder de Humanización