

PLAN DE ACCIÓN ENFOQUE DIFERENCIAL

ISABU
e s e INSTITUTO DE SALUD
DE BUCARAMANGA

Proceso: Gestión Atención al Usuario

Subproceso: Gestión Atención al Usuario

Código: GAU-PL-002

Versión: 02

Fecha de aprobación: 25-02-2026

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO.....	4
5.1. PERFILES SOCIALES QUE REQUIEREN ATENCION PREFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL	4
5.2 RESULTADOS VIGENCIA 2025	5
5.3 ESTRATEGIA VIGENCIA 2026	6
5.4 PLAN DE ACCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL 2026	7
5.5 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	7
5.6 ANEXOS	7
6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS	7
7. CONTROL DE MODIFICACIONES.....	8

1.OBJETIVO

Fortalecer la implementación del enfoque diferencial en la ESE ISABU mediante la sensibilización del personal y la ejecución de acciones que garanticen una atención humanizada, segura y pertinente, eliminando barreras de discriminación para responder con equidad a las particularidades de cada individuo y comunidad.

2.ALCANCE

El alcance abarca desde el diagnóstico situacional y la priorización de estrategias hasta su ejecución y evaluación de impacto en la vigencia 2026, orientado a eliminar barreras y garantizar una atención humanizada con enfoque diferencial en la ESE ISABU.

3.RESPONSABLES

Profesional especializado de atención al usuario con apoyo del profesional universitario de humanización y calidad.

4.DEFINICIONES

ENFOQUE DIFERENCIAL: Es una construcción cultural e histórica en la que confluyen la necesidad de reconocer y tener en cuenta la identidad, la diversidad y las diferencias individuales y de colectivos como titulares de derechos, con el fin de adoptar medidas que hagan real y efectiva la igualdad.

POBLACIÓN LGTBIQ+: Es el conjunto de personas que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales, trans, INTERSEX, QUEER y otras identidades no normativas.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MENTAL: son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

GRUPOS ÉTNICOS: comunidades de personas que comparten características culturales, como idioma, religión, tradiciones, costumbres, y creencias. También comparten un origen, historia y rasgos culturales propios

VÍCTIMAS: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.

DERECHOS HUMANOS: Son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes. Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

ENFOQUE DE DERECHOS: El enfoque de derechos toma como referente la dignidad, la universalidad, la igualdad y la no discriminación, de donde se derivan acciones preferenciales y diferenciales hacia los grupos vulnerables o excluidos de la sociedad.

ACCIONES DIFERENCIALES: Son aquellas que dan respuesta a las características sociodemográficas culturales, económicas y políticas, así como a las condiciones y situaciones de vulnerabilidad particulares de Esta comunicación adquiere sentido cuando se acude a presentar los contenidos en formatos o medios alternativos como

las plataformas y sitios web usables y accesibles o se dispone de intérpretes y guías intérpretes para posibilitar que todas las personas accedan sin barreras a la misma información.

INCLUSIÓN SOCIAL: Proceso que asegura que la población en riesgo de pobreza tenga acceso a las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en que vive.

INTERSECCIONALIDAD: Es una perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos.

RIESGO. Acontecimiento que puede generar daño o incertidumbre y cuyas consecuencias concretas pueden ser ambiguas o mixtas (cuando se combinan adversidad y oportunidad). Los impactos del evento crítico dependen de su intensidad, de la probabilidad de que ocurra y del conocimiento que se tenga de dicha probabilidad. (Familias colombianas. Estrategias frente al riesgo, DNP, ICBF).

VULNERABILIDAD: Es la posibilidad de que una contingencia entrañe efectos adversos a una persona, una familia o un colectivo social. Comprende tanto la exposición a un riesgo como la medida de la capacidad de cada individuo, familia o comunidad de referencia para enfrentarlo, sea mediante una respuesta endógena o con un apoyo externo. Ejemplos: una inundación, el desplazamiento forzado, la desintegración familiar, apatía comunitaria, ausencia de políticas públicas. La vulnerabilidad puede ser estructural, permanente o transitoria.

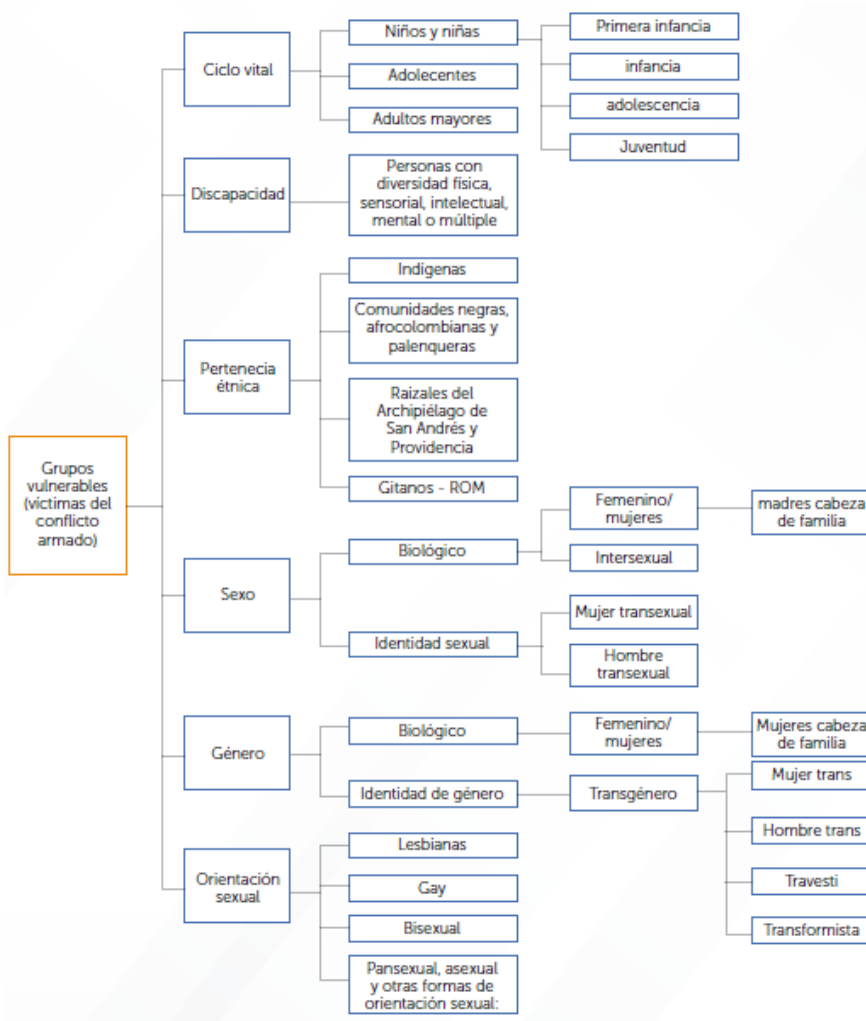
5.DESARROLLO

Desde la alta gerencia a través de las diferentes políticas institucionales: Humanización, seguridad del paciente, atención al usuario, prestación del servicio, calidad y mejora continua, se promueve en los colaboradores una atención sin discriminación y garantizando a toda la población una atención con accesibilidad, oportunidad, seguridad y pertinencia.

A través del proceso de atención al usuario, y el programa de humanización se sensibiliza para que todos los colaboradores de la ESE ISABU se relacionen con los usuarios dentro de un enfoque de respeto y empatía. La ESE ISABU entiende que la atención del usuario es responsabilidad de un equipo interdisciplinario, la oficina de atención al usuario y trabajo social, están siempre velando porque se cumplan los protocolos institucionales.

5.1. PERFILES SOCIALES QUE REQUIEREN ATENCION PREFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La implementación de este enfoque en la ESE ISABU reconoce la diversidad multidimensional de nuestros usuarios, priorizando la atención de grupos vulnerables y víctimas del conflicto armado. Para ello, las acciones se estructuran bajo seis ejes fundamentales: el ciclo vital (desde la primera infancia hasta el adulto mayor), la discapacidad (física, sensorial, intelectual o mental), la pertenencia étnica, así como las particularidades de sexo, género y orientación sexual (incluyendo poblaciones LGBTIQ+ y mujeres cabeza de familia). Esta segmentación permite que la atención humanizada no sea un concepto genérico, sino una respuesta técnica y sensible a las realidades biológicas, sociales e identitarias de cada comunidad.



5.2 RESULTADOS VIGENCIA 2025

El Plan Anual Enfoque Diferencial 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 2.4. Atención incluyente y el Proyecto 2.3.1 2.4.1 Elaborar e implementar un plan de acción del manual de enfoque diferencial y atención preferencial en la ESE ISABU. En cumplimiento de lo anterior, se estableció como meta para la vigencia 2025 alcanzar un porcentaje de cumplimiento de 100% en la ejecución del plan anual.

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.

Así mismo, desde el área de Salud Mental se impactaron 517 colaboradores de las áreas asistencial y administrativa mediante capacitaciones en el Manual de atención prioritaria y/o enfoque 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.

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.

5.3 ESTRATEGIA 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, se estableció la priorización de una estrategia para su implementación en el Plan anual durante 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 estrategia dirigida al enfoque diferencial.

- ISABU en la Atención en Salud

Tabla 1. Estrategia para la vigencia 2026

No.	Estrategia	Objetivo	Descripción de la actividad	Responsable
1	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 con la atención prioritaria y/o enfoque en articulación con el Programa de Humanización y conforme a los lineamientos institucionales vigentes, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de la atención.	- Actualizar el Manual de Atención Prioritaria y/o el Enfoque Diferencial con lineamientos institucionales vigentes. - Socializar el Manual de Atención Prioritaria y/o el Enfoque Diferencial con los colaboradores, promoviendo una atención integral, humanizada y con enfoque de derechos. - Implementar formación virtual que fortalezca la apropiación del Manual de Atención Prioritaria y/o del Enfoque Diferencial. - Evaluar la adherencia del personal al Manual de Enfoque Diferencial mediante el análisis sistemático de las PQRS. - Actualización de documentos misionales de la institución integrando de manera transversal el enfoque diferencial.	Líder de Humanización Líder de Atención del Usuario SIAU Profesional de procesos

5.4 PLAN DE ACCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL 2026

Tabla 2. Actividades del Plan de Acción 2026

No.	Ciclo PHVA	Meta	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable
1	Planear	100%	Actualizar el Plan de Acción del Manual de Enfoque Diferencial y Atención Preferencial vigencia 2026.	Actualización del documento Plan de acción de Enfoque diferencial y Atención Presencial para la vigencia 2026 de acuerdo con el diagnóstico realizado.	Profesional Especializado SIAU Enfermera Profesional Programa de Humanización
2	Hacer	100%	Elaborar el cronograma de implementación del Plan de Acción de Enfoque Diferencial y Atención Preferencial 2026.	Elaborar el cronograma de trabajo con la descripción de las actividades a ejecutar en el plan de acción para la vigencia 2026	Profesional Especializado SIAU Enfermera Profesional Programa de Humanización
3	Hacer	100%	Ejecutar las actividades del cronograma del Plan de Acción de Enfoque Diferencial y Atención Preferencial 2026.	Ficha técnica del indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción de Enfoque Diferencial y Atención Preferencial 2026, incluyendo la medición de la adherencia al Manual de Enfoque Diferencial mediante auditoría a las PQRS, con el fin de evaluar la implementación de los lineamientos y la calidad de la atención brindada.	Profesional Especializado SIAU Enfermera Profesional Programa de Humanización
4	Verificar	100%	Medir y analizar el avance del cumplimiento del cronograma del Plan de Acción de Enfoque Diferencial y Atención Preferencial 2026.	Medir y analizar el avance del cumplimiento a través de Ficha del indicador de Porcentaje de cumplimiento del Plan de acción de Enfoque diferencial 2026.	Profesional Especializado SIAU Enfermera Profesional Programa de Humanización
5	Actuar	100%	Actuar sobre las desviaciones encontradas durante la implementación del Plan de Acción de Enfoque Diferencial y Atención Preferencial 2026.	Entregar un informe anual en base a las acciones realizadas y acciones de mejora a realizar.	Profesional Especializado SIAU Enfermera Profesional Programa de Humanización

El Plan de Acción se operacionaliza mediante el cronograma de actividades de la implementación del Enfoque Diferencial incluido en el plan de acción, en el cual se detallan todas las actividades, constituyéndose este en el instrumento técnico de ejecución del manual.

5.5 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Indicador: Porcentaje de cumplimiento del plan de acción anual del manual de enfoque diferencial y atención preferencial

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

Meta: 100%

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

- ✓ Protocolo para atención de personas en situación de discapacidad. CENSO 2017. Servicio nacional de la discapacidad.
- ✓ Guía frente a la aplicación de los enfoques diferenciales en los mecanismos de justicia transicional: usos y adaptación de buenas prácticas. FUPAD.2021

- ✓ Enfoque diferencial desde la política de atención integral en salud. Ministerio de salud y protección social.2.021
- ✓ Protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Ministerio de Justicia y del derecho
- ✓ Lineamientos para la atención en salud de las personas trans y no binarias en Bogotá. Secretaría distrital de Salud. 2.021
- ✓ Comunicado *20244000000440971.Directrices atención población objeto de atención diferencial.19-03-2024.

7.CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	12-12-2024	Emisión inicial del Documento	Profesional Especializado Calidad
2	25-02-2026	• Actualización del ítem 1. Objetivo respecto a la vigencia. • Actualización del ítem 5.2 Resultados: correspondientes a la vigencia 2025. • Inclusión del ítem 5.3 Estrategias • Actualización del ítem 5.4. Plan de trabajo Vigencia 2026. • Actualización del ítem 5.5 Indicador de cumplimiento.	Líder de Atención al Usuario Líder de Humanización