

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

ESE – Hospital San Vicente de Arauca de Arauca

Subdirección Científica

Atención al usuario – Sistema de Información al Usuario

Arauca, julio de 2025

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

CARLOS ALBERTO SANCHÉZ ARANGO

Director

DIANA FRANCO ZAMBRANO

Subdirectora Científica

LUDY SUÁREZ ACOSTA

Líder de Gestión y Garantía de Calidad

RAMIRO CASTELLANOS RODRIGUEZ

Líder de SIAU

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4. MARCO LEGAL	7
5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
5.1. GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES DE LA ENTIDAD	8
5.2. MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA – E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA	9
5.3. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	10
5.3.1. CANALES PRESENCIALES (Canales de Atención).....	10
5.3.2. MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11
6. CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS PARA CONVOCAR A LA CIUDADANÍA y GRUPOS DE INTERES.....	12
7. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION CIUDADANA.	12
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	12
10. DOCUMENTOS/REGISTROS	12
11. CONTROL DEL DOCUMENTO	13

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

INTRODUCCION

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, que establece la obligación de todas las entidades del orden nacional y territorial de diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en cada etapa de la gestión pública (formulación, implementación, evaluación y seguimiento), el **Hospital San Vicente de Arauca** ratifica su compromiso con la promoción activa de la participación de la comunidad en los procesos de toma de decisiones que inciden directamente en la calidad de los servicios de salud prestados.

Nuestra institución está plenamente comprometida con la política de transparencia del Estado, lo que se traduce en una constante labor de fortalecimiento de la asociación de Usuarios, los cuales son promovidos y apropiados por todos nuestros servidores y colaboradores.

El MIPG, a través de las dimensiones “Direccionamiento estratégico” y “Planeación y gestión de valores para resultados”, plantea la necesidad de la participación ciudadana en los procesos de diagnósticos y planeación institucional, de manera que las entidades atiendan las necesidades y problemas de los ciudadanos para garantizar la efectividad de sus intervenciones misionales.

A través de estas medidas, buscamos no solo asegurar un entorno de confianza y colaboración con los usuarios, sino también garantizar que todos los procesos del hospital se lleven a cabo de manera transparente y acorde con los más altos estándares éticos, siempre en beneficio de la comunidad araucana.

En atención a lo señalado en la normativa vigente y en cumplimiento con las disposiciones establecidas, el **Hospital San Vicente de Arauca** manifiesta el presente documento con el objetivo de identificar y describir los espacios de participación que la entidad tiene disponibles, así como aquellos que se proponen para los ciudadanos, entidades y empresas que interactúan con nuestra institución.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

1. OBJETIVO

Establecer y describir los espacios de interacción entre el **Hospital San Vicente de Arauca** y sus grupos de interés, con el fin de socializar la gestión institucional y habilitar escenarios de participación ciudadana, control social y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos desarrollados por la entidad, en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia y las normas que garantizan a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y deberes de participación en los distintos niveles del Estado.

2. ALCANCE

El **Plan de Participación Ciudadana del Hospital San Vicente de Arauca** está dirigido a todas las dependencias de la institución, incluyendo a funcionarios de planta, contratistas, usuarios y demás partes interesadas. Su aplicación es de carácter transversal y busca garantizar que, a través de los mecanismos de participación definidos, todos los actores involucrados puedan intervenir de manera activa y efectiva en los procesos de toma de decisiones que impactan la gestión institucional.

Este plan permite consolidar una cultura organizacional basada en la transparencia, el diálogo y la corresponsabilidad, fortaleciendo así la legitimidad de las acciones del hospital y asegurando que las políticas, planes, programas y proyectos respondan a las necesidades reales de la comunidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Plan de Participación Ciudadana es un documento institucional del Hospital San Vicente de Arauca que contiene la guía sobre la información disponible para los ciudadanos, los mecanismos legales de participación y los espacios que la entidad ha creado para promover una interacción efectiva con sus grupos de interés. Este plan busca facilitar el conocimiento de la gestión institucional y generar escenarios de control social, así como el seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

CANAL DE COMUNICACIÓN: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores de los mismos en tiempo real.

Teléfono: 8850030

Línea telefónica: 3175729056-3176589623

Correo electrónico: contactenos@hospitalsanvicente.gov.co

CIUDADANOS: Toda persona o usuario que puede acceder a los servicios del HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA.

ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO: Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.

ACCIÓN DE TUTELA: Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

CONSULTAS VERBALES Y ESCRITAS: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente ante las exigencias que haga la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

DENUNCIA: Según la Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (5) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (5) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término no mayor de diez (5) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

TRÁMITE: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

VEEDURÍA CIUDADANA: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas y organizaciones no gubernamentales

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para la participación en las decisiones de gestión, planeación, evolución y veeduría en salud.

4. MARCO LEGAL

- ✓ La Constitución Política de 1991 en sus artículos 2, 20, 23, 74, 79, 95 y 270.
- ✓ Ley 100 de 1993: De acuerdo al Artículo 153 fundamentos del Servicio Público en el numeral 7 Participación social indica que el Sistema General de Seguridad Social en Salud estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del sistema en su conjunto.
- ✓ Decreto 0019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- ✓ Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, Título 11, de los Mecanismos de Participación Ciudadana.
- ✓ Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1712 de 2014. Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.
- ✓ Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011: Artículo 3, numeral. 6°; Artículo 3, numeral 9°; Artículo 53; Artículo 54; Artículo 61.
- ✓ Ley 1474 de 2011. Artículo 76. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
- ✓ Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- ✓ Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- ✓ Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- ✓ El Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el Artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- ✓ Ley 1753 de 2015, Artículo 133 Plan Nacional de Desarrollo.
- ✓ El decreto 1499 de 2017, Actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

- ✓ Documento CONPES 3654 de 2010, sobre la Rendición de cuentas a la ciudadanía.
- ✓ Documento CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1. GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES DE LA ENTIDAD

GRUPO DE INTERÉS	REPRESENTANTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN NUESTRA INSTITUCIÓN	OBJETIVO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE PARTICIPACIÓN Y/O DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
Accionistas	Junta directiva	La junta directiva es el máximo órgano de gobierno que, por un lado, debe encargarse de dirigir a la empresa como un todo y, por otro, es la instancia que asegura el control y la supervisión de la dirección general.	Funcionamiento del hospital, control de recursos y gestión administrativa.	Resultados Evaluación de plan de desarrollo, gestión. Realización de las sesiones periódicas de Junta Plan de Desarrollo Institucional.
Colaboradores	Colaboradores	Lograr los objetivos y resultados que las organizaciones esperan, además de crecer	Bienestar Laboral: -Pagos Oportunos de la Nómina -Desarrollo de competencias laborales.	Procesos de Talento Humano -Programa de Bienestar Institucional -Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, plan de capacitaciones PIC.
Revisor Fiscal	Entes de control interno	Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales. Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.	Funcionamiento del hospital -Control de recursos -Gestión administrativa	Control de forma permanente el patrimonio de la entidad, con el fin de comprobar que el mismo se encuentre protegido y se conserve y utilice de manera adecuada.
Proveedores	Proveedores de bienes y servicios	Suministrar y abastecer a la entidad, los recursos, bienes y servicios necesarios para que puedan llevar a cabo su actividad misional	-Participar en principios de igualdad y de transparencia en los procesos contractuales - Pagos oportunos	Adelantar los procesos contractuales ajustados a los tiempos establecidos en el manual de contratación del hospital

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

Entes de vigilancia	Veedurías ciudadanas	Ejercer la vigilancia de la gestión fiscal del Estado a través, entre otros, de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.	Control, autonomía, responsabilidad, legalidad e igualdad	Informes a la Procuraduría, Contraloría, Ministerio de Salud y auditorías externas
Usuario, familia y/o cuidador (Asociación de usuarios)	Usuario, familia y/o cuidador	Agrupar a las personas del régimen contributivo, subsidiado y vinculadas al SGSSS, que utilizan los servicios del hospital, para velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y de canalizar las sugerencias	Atención Humana, Segura y de Calidad acorde a sus necesidades. Capacidad resolutive del estado de salud, Satisfacción de la atención.	Modelo de Atención hospital san vicente -Programa de Seguridad del Paciente -Programa de Humanización de la Atención -Oficina SIAU
Entes Territoriales Entes de control externos	Entes Territoriales	Promover el aumento de la capacidad de descentralización, planeación, gestión y administración de sus propios intereses para las entidades e instancias de integración territorial.	Protección de derecho a la salud, atención a la población vinculada -Reporte información a la plataforma de Plan Bienal -Habilitación de Servicios	Datos de la Población Atendida -Registro y seguimiento de los proyectos con aprobación técnica y financiera en la plataforma del plan Bienal -Habilitación de los servicios
Medios de comunicación	Medios de comunicación	Comunicar con objetividad, pero según su tipo de ideología pueden especializarse en: informar, educar, transmitir, entretener, formar opinión y enseñar.	Espacios y material - Temas de interés para su socialización.	Rendición de cuentas, espacios de diálogo, redes sociales

5.2. MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA – E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA

Los mecanismos legales de participación ciudadana son herramientas mediante las cuales los ciudadanos, especialmente los usuarios del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., pueden

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

ejercer sus derechos constitucionales y legales, interactuar con la institución y contribuir activamente a la mejora continua de los servicios de salud.

La entidad reconoce y promueve el ejercicio de estos mecanismos, garantizando respuestas oportunas dentro de los términos y condiciones establecidos por la normatividad vigente.

A continuación, se presentan los mecanismos de participación ciudadana consagrados en la ley y habilitados por el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. para sus grupos de interés. Estos buscan ser medios eficaces, accesibles y transparentes, que fortalezcan la comunicación entre los ciudadanos y la institución:

- ✓ Derecho de petición
- ✓ Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)
- ✓ Audiencias públicas de rendición de cuentas
- ✓ Veedurías ciudadanas
- ✓ Consulta previa
- ✓ Participación en comités de ética hospitalaria y de participación social
- ✓ Encuestas de satisfacción del usuario
- ✓ Espacios de diálogo comunitario y concertación
- ✓ Acciones de Tutela

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. reafirma su compromiso con la transparencia, la corresponsabilidad y la gestión participativa, como pilares fundamentales para la construcción de una atención en salud centrada en el ciudadano.

5.3. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

5.3.1. CANALES PRESENCIALES (Canales de Atención).

El **E.S.E. Hospital San Vicente de Arauca** ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a las entidades y ciudadanos del común establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional. Los canales de comunicación y medios de participación, han sido definidos de la siguiente forma:

Atención personalizada: la entidad cuenta con un equipo de apoyo y un auxiliar de planta que lideran los procesos y procedimientos del SISTEMA DE INFORMACIÓN A USUARIOS - SIAU, quienes están dispuestos a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios.

Puntos de atención telefónica: A través de estas líneas telefónicas los grupos de valor de la entidad pueden obtener información sobre trámites, inquietudes, programas o información general que maneja la entidad.

Teléfono: 8850030

Línea telefónica: 3175729056-3176589623

Buzones de Sugerencias: El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. cuenta con un procedimiento institucional para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

Felicitaciones (PQRSF), el cual se encuentra formalizado y estandarizado con el fin de garantizar una atención oportuna, transparente y eficaz a las necesidades y observaciones de los ciudadanos.

En cumplimiento de este procedimiento, la entidad ha dispuesto buzones de sugerencias en sus diferentes puntos de atención. Estos buzones tienen como propósito principal recibir y canalizar las PQRSF presentadas por los usuarios, acompañantes y servidores públicos, permitiendo así identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud.

Toda manifestación registrada en los buzones es tramitada por el equipo responsable, dando lugar a una gestión oportuna, análisis de causas y formulación de respuestas conforme a los términos legales establecidos.

Encuesta de satisfacción: El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. cuenta con un formulario de encuesta de satisfacción identificado con el link <https://forms.gle/h28WtQAboepRWJTP9> En cumplimiento de éste realiza encuesta de satisfacción, cuyo propósito es evaluar el grado de satisfacción de los mismos y hacer las mejoras respectivas.

5.3.2. MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Página Web: www.hospitalsanvicente.gov.co Esta herramienta permite divulgar información de carácter institucional y de interés general como: plataforma estratégica, planes, programas y proyectos, portafolio de servicios, noticias, campañas de salud y documentación que incluye procesos, procedimientos y manuales entre otros.

Servicio de atención a la Ciudadanía: A través de este medio virtual se puede interponer PQRSF, las cuales serán resueltas en las mismas condiciones de la modalidad presencial.

Trámites y servicios: A través de este medio virtual la entidad ofrece los requisitos para los trámites de asignación de citas, vacunación, historias clínicas, laboratorio clínico y entrega de medicamentos.

Correo electrónico institucional: El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. pone a disposición de los grupos de interés el siguiente correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

contactenos@hospitalsanvicente.gov.co

Este correo es administrado por la Comunicadora Social quien recibe y direcciona a quien corresponda resolver y al líder de SIU para que se realice el seguimiento a las diferentes solicitudes.

Redes Sociales: Conocedores de la importancia de los medios de comunicación y la ventaja competitiva que representa para las instituciones hacer presencia en las redes sociales para llegar a diversos grupos poblacionales, a través de estos los usuarios podrán conocer novedades del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, acceder a información de su interés y participar de discusiones y actividades.

<https://www.facebook.com/share/1EtkhQFTHH/?mibextid=wwXlfr>

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

6. CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS PARA CONVOCAR A LA CIUDADANÍA y GRUPOS DE INTERES

- ✓ **Invitaciones físicas:** Para los espacios de participación abiertos a los grupos de interés se envían invitaciones físicas en papel impreso a representantes de los usuarios y de los diferentes grupos de interés, el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., firmadas por el director.
- ✓ **Correo masivo hacía público externo:** Para los espacios de participación abiertos a los grupos de interés se envían invitaciones a representantes de los diferentes grupos de interés del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E.
- ✓ **Correo masivo hacía público interno:** Se envían correos electrónicos a los servidores públicos de la entidad para que puedan asistir de manera virtual o presencial
- ✓ **Grupos de WhatsApp**
- ✓ **Carteleras y avisos en todo el hospital**
- ✓ **Redes sociales.**
- ✓ **Página web de la entidad.**

7. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION CIUDADANA.

Ver anexo

8. DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se realizará la divulgación del plan de participación ciudadana por los canales de comunicación institucionales invitando a los grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las estrategias de participación ciudadana que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

10. DOCUMENTOS/REGISTROS:

Estrategias de participación ciudadana

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

11. CONTROL DEL DOCUMENTO

El presente documento deberá reposar en la siguiente ruta: Z:\BIBLIOTECA HSVA\1. MANUAL DE DOCUMENTOS HSVA\2. PROCESOS MISIONALES\5. ATENCIÓN AL USUARIO\5.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO\PLAN

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01	08	07	2025	Creación del documento.

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Ana María Ibarra Murgas Ramiro Castellanos Rodríguez	NOMBRE Diana Franco Zambrano Ludy Suarez Acosta	NOMBRE: Comité institucional de gestión y desempeño
CARGO: Profesional de planeación Líder de SIAU	CARGO Subdirectora Científica Líder de Mejoramiento Continuo	Acta No. 03 del 2025
FECHA: 04/07/2025	FECHA: 07/07/2025	FECHA: 08/07/2025

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	META/PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA 2025												FECHA DE SEGUIMIENTO
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Socializar y publicar la política de participación ciudadana	Garantizar que los funcionarios, contratistas y asociación de usuarios conozcan la política de participación ciudadana	Registros de capacitaciones y publicación de política	Sistemas y SIAU													Semestral
Socializar y publicar la política de servicio al ciudadano	Garantizar que los funcionarios, contratistas y asociación de usuarios conozcan la política de servicio al ciudadano	Registros de capacitaciones y publicación de política	Sistemas y SIAU													Semestral
Socializar y publicar en página web de la entidad el portafolio de servicios y los derechos y deberes y e implementar carta trato digno al usuario	Garantizar que los grupos de valor e interés conozcan el portafolio de servicios y los derechos y deberes de los usuarios	Registro de socialización y publicidad en página web de la entidad	Sistemas y SIAU													Semestral
Revisar, actualizar, socializar y publicar la política de humanización	Garantizar que la política de humanización del hospital este vigente y sea difundida y socializa a los servidores y contratistas de las entidades	Acto administrativo de actualización de la política de humanización, registro de sociabilización y publicación en página web de la entidad	Secretaría técnica del comité													Semestral
Realizar reuniones Ordinarias y extra ordinarias de la junta Directiva	Garantizar que Junta directivas este al día con las actividades del hospital	Actas de reuniones de Junta directiva	Dirección (secretario técnico)													Semestral

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

Reuniones del comité de ética con participación de la asociación de usuarios	Reuniones mensuales del comité de ética del hospital	Acta de comité y listado de asistencia, registro fotográfico	Secretaria técnica del comité															Semestral
Asociación de usuarios constituida y funcionando	Reuniones y asambleas de la asociación de usuarios del hospital san Vicente E.S. E	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico	Líder de SIAU															Semestral

COPIA CONTROL

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	META/PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA 2025												FECHA DE SEGUIMIENTO
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Realizar encuesta de satisfacción y realizar informe	Medir la satisfacción mensual de los usuarios	Registro de encuestas aplicadas e informe de satisfacción mensual	Líder de SIAU													Cuatrimestral
Realizar y evaluar rendición de cuentas,	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas aplicar encuesta de velación de Evaluación del evento	Informe de Rendición de Cuentas, en curso	Dirección													Cuatrimestral
Realizar publicación cuatrimestral de los avances de planes de la entidad	Publicar la información de la gestión de la entidad,	Registro de publicaciones periódicas información de la entidad	Sistemas													Cuatrimestral
Publicar 100% de la información de los procesos de participación	Publicar permanentemente la información de convocatoria y resultados de los procesos de participación ciudadana en la página web	Registro de publicaciones periódicas procesos de participación.	SIAU Sistemas													Cuatrimestral
Acciones de tutela	Garantizar la respuesta oportuna a las acciones de tutela	Registro tutelas mensuales respondidas	Jurídica													Cuatrimestral

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO: AU-SIAU-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/07/2025

Derechos de petición	Responder oportunamente las peticiones	Registro derechos de peticiones resueltos	Lideres Responsables de dar respuesta																Cuatrimestral
Realizar seguimiento a los tramites racionalizados en SUI	Realizar seguimiento a en la plataforma de SUI a los datos de operación en SUI	Informe de seguimiento SUI	Planeación																Cuatrimestral