

# POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DOCUMENTO CONTROLADO

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021 <b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024 <b>Versión:</b> 003
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Página No.</b> 2 de 14

## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Padua la Plata Huila, busca generar espacios de participación ciudadana una intervención libre, democrática y transparente en los procesos que se adelantan y en los cuales deben estar inmersos los colaboradores, usuarios y comunidad en general, además de mantener excelentes canales de comunicación.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Esta política que contribuye a fortalecer la participación ciudadana en todos sus espacios de acción social, además se constituye en una herramienta que permite poseicionar el buen nombre de la entidad en los procesos que adelanta demostrando a la comunidad en general los principios de transparencia, equidad e igualdad.

## 3. SITUACION DESEADA:

Los colaboradores de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, se comprometen a diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana, en todo el ciclo de la Gestión Pública, coherente con la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, en el cual se incluirá de manera explícita la forma como se facilitara y promoverá la participación ciudadana de manera que se garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

## 4. CONTEXTO DE LA POLÍTICA:

### MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia 1991, artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024
		<b>Versión:</b> 003
	<b>Página No.</b>	3 de 14

podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

1. Resolución 2063 de 2017 expresa “Adopta la política de participación social en salud (PPSS)”.
2. Constitución Política Nacional de 1991 en sus Artículos 1, 2, 13, 20 y 23 expresa que “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
3. Decreto 1757 de 1994, Artículo 15 expresa que por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud; las instituciones prestadoras de servicios de salud sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los comités de ética hospitalaria.
4. Decreto 780 de 2016, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
5. Los principios básicos de participación ciudadana y comunitaria contenidos en el Decreto-ley 1298 de 1994, se otorga el derecho a participar en la planeación, gestión, evaluación y control en los servicios de salud.
6. Ley 100 de 1993 Sistema General de Seguridad Social, Artículo 2 Principio de Participación “Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto”.

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024
		<b>Versión:</b> 003

Página No. 4 de 14

7. Ley 1751 de 2015 Estatutaria de Salud, expresa que “se debe garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”.
8. Ley 850 de 2003 Veeduría Ciudadana, Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
9. Ley 1122 de 2007, Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
10. Ley 1438 de 2011 Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
11. Ley 1757 de 2015 Estatutaria de Participación “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
14. Resolución 429 de 2016, Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.
15. Resolución 330 de 2017, Por la cual se adopta el procedimiento técnico científico y participativo para la determinación de los servicios y tecnologías que no podrán ser financiados con recursos públicos asignados a la salud y se establecen otras disposiciones.
16. Decreto 780 de 2016, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
17. Ley 1448 de 2011 expresa “las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”.

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021 <b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024 <b>Versión:</b> 003
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Página No.</b> 5 de 14

## 5. MARCO SITUACIONAL

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua propende porque la participación de los ciudadanos sea de una manera libre, y eficiente, además en todos los eventos que se requiera de la participación de la ciudadanía se les informa por los diferentes medios de comunicación en pro de garantizar la transparencia en los procesos institucionales.

## 6. MARCO CONCEPTUAL

- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **Satisfacción del Cliente:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.

***“Hospital Humanizada y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024
		<b>Versión:</b> 003

Página No. 6 de 14

- **Medición de percepción de usuario:** Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.
- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario del Hospital San Antonio de Padua.
- **Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.
- **Participación Ciudadana:** Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.
- **Asociación de Usuarios:** Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **Transparencia:** Es ser claro, actuar legalmente y sin corrupción

## 5.2 MARCO GENERAL Y PROPOSITO

**POLITICA:** Se define como la manera de gestionar oportunamente la orientación y requerimiento de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dentro de una cultura de servicio en el marco del restablecimiento de sus derechos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, con la participación de las áreas involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.

**DESARROLLO DE LA POLITICA:** Teniendo en cuenta los propósitos y necesidad de implementar la política de participación ciudadana, la institución adoptó como una de las estrategias la asignación de un área a la que llamó SIAU, (Sistema de Información y de Atención al Usuario), dentro de las

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024
		<b>Versión:</b> 003
	<b>Página No.</b>	7 de 14

condiciones generales, están los canales de comunicación para recepcionar las PQRSF, medios de comunicación del usuario con la Administración. Para tal efecto se tiene, Buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la Institución, Encuestas para medir la satisfacción del usuario, que de manera permanente se realizan haciendo acompañamiento al usuario, contando con los formatos actualizados.

Dentro del Recurso Humano, el hospital cuenta con un grupo de profesionales y auxiliares técnicos para el servicio al ciudadano, encargado de recepcionar, registrar, conocer, tramitar y resolver las PQRSF, con respecto a los servicios que presta y que formulen los ciudadanos en interés general o particular. El recurso humano, administra los canales de comunicación del usuario para resolver solicitudes sugerencias y otros.

Entre los grupos de valor u organizaciones civiles, se cuenta con la asociación de usuarios, que participa en diferentes actividades, capacitaciones y comités. Hay representación de la comunidad en el Comité de ética Hospitalaria. Comité Científico, proceso de apertura de buzones y Redición de Cuentas.

Como política de control y calidad, el hospital trabaja sobre indicadores los cuales se rinden mes a mes sobre la gestión realizadas de las PQRSF, satisfacción de los usuarios, para su revisión y planes de mejoramiento.

### 5.3 LINEAS DE INTERVENCION

Las líneas de acción a desarrollar para la intervención sistemática de la Política de Participación Ciudadana son:

#### 1. Fortalecimiento Institucional:

a. Definición del recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación en desarrollo de la Política de Participación Ciudadana.

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021 <b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024 <b>Versión:</b> 003
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Página No.</b> 8 de 14

b. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social.

c. Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

## **2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud:**

- a.** Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.
- B.** Educar al usuario en temas de salud
- c.** Asignación de citas con los especialistas en el Hospital.
- d.** Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación.
- e.** Asamblea de conformación o reactivación y ordinarias o extraordinarias de la asociación de usuarios.
- f.** Reuniones y asambleas de la asociación de usuarios de la ESE Hospital de acuerdo con los estatutos.
- g.** Reunión mensuales del Comité de Ética e integridad de la ESE Hospital.

## **3. Impulso a la cultura de la salud**

- a.** Implementación el procedimiento de PQRS a través de los diferentes canales.
- b.** Publicación y actualización de información de la cartelera habilitada para SIAU.
- c.** Implementación del procedimiento de satisfacción de los usuarios.
- d.** Promover los deberes y derechos de los usuarios al cliente interno y externo.
- e.** Informes de seguimiento a la implementación de la PPSS 2021 de la ESE Hospital con corte anual remitido a la plataforma PISIS.

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024
		<b>Versión:</b> 003

Página No. 9 de 14

#### **4. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.**

- a.** Estructuración de la Junta Directiva de la ESE conforme a la normatividad vigente (Según categoría del municipio y nivel de atención de la ESE Hospital)
- b.** Reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva de la ESE Hospital.
- c.** Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

### **6.OBJETIVOS**

#### **6.1 General**

- Fortalecer los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación y evaluación de la gestión, que facilite la efectiva participación ciudadana al interior del Hospital Departamental San Antonio de Padua.

#### **6.2 Específicos**

- Facilitar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la Entidad, a través de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, la participación Ciudadana en la Gestión de Rendición de Cuentas. Institucional.
- Disponer de un sistema de información efectivo que garantice al ciudadano un fácil acceso a la información, el cual, mediante la trazabilidad y un mejor trámite al interior de la Entidad, incrementa la transparencia activa en la función pública.
- Disponer de espacios de participación ciudadana mediante los diversos canales de comunicación establecidos en la institución como son: Redes sociales, Pagina web (LINK para radicar PQRSD), Atención y trámite de PQRSD presencial (Oficina SIAU) Buzones de sugerencias

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

(9) ubicados en los diferentes servicios de la institución, Encuestas de satisfacción y correos electrónicos institucionales.

## 7. RIESGOS (Matriz del riesgo)

No.	RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	EFFECTO DEL RIESGO
1	Educación al usuario	Las EAPB no educan al usuario informando para que IPS les autorizan los servicios	Perdida de la cita y aumento de tiempos de espera para ser atendidos
2	Oportunidad en la respuesta al usuario	Entrega de respuestas de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios encontradas en los buzones	No entrega de la respuesta de manera oportuna
3	Atención a los usuarios que requieren los servicios de consulta externa, urgencias y facturación	Demora en la atención	Mala imagen institucional, baja satisfacción de los usuarios
4	oportunidad en la asignación de citas: oftalmología, ortopedia, terapia física y ecografías	Los usuarios llaman y no hay agendas disponibles	mala imagen institucional, insatisfacción de los usuarios

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

## 9. Definición de Roles/ Responsabilidades

Estrategia	Responsable	Rol
<b>Fortalecimiento institucional:</b> Identificar con sus áreas misionales potenciales espacios de participación	Equipo SIAU	Facilitador
<b>Fortalecimiento institucional:</b> Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud	Equipo SIAU	Facilitador
<b>Empoderamiento de la ciudadanía:</b> Reunión mensuales del Comité de Ética e integridad de la ESE Hospital	Equipo SIAU	Facilitador
<b>Impulso a la cultura de la salud:</b> Promover los deberes y derechos de los usuarios al cliente interno y externo	Equipo SIAU	Facilitador
<b>Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión:</b> Reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva de la ESE Hospital d. Fortalecer los	Equipo SIAU	Facilitador

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 <p>E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA</p>	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 10/08/2021 <b>Código:</b> MDE-GPDI-PG-PO-024 <b>Versión:</b> 003
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO</b> <b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Página No.</b> 12 de 14

escenarios para la participación en la decisión		
---	--	--

## 9. Mecanismos de medición y análisis de evaluación.

- **Seguimiento:** Tasa de satisfacción global
- **Medición:** Número de encuestas que cumplen con el criterio de satisfacción dividido sobre el total de encuestas aplicadas por 100
- **Evaluación:** El desempeño al seguimiento a la política de participación ciudadana.

## 10. Indicadores

### Proporción de colaboradores que conocen e implementan la Política de Participación Ciudadana:

- Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política de Participación Ciudadana / Número total de colaboradores evaluados \*100.
- Número de publicaciones en la página web/ número de personal que visitan la página web\*100.
- Número de capacitaciones programadas para educar al usuario/ número de capacitaciones realizadas\*100.

## 11. Mejora auditoría interna.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”***

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

## 12. Planificación de los cambios.

Fecha	Cambio	Primera Versión
01/07/2019	Implementación de la Política en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Res. 135 de 14 Marzo 2019	001
27/05/2021	Actualización tercera Versión Res. 203 de 10 Agosto 2021	002

## 13. APROBACIÓN

Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboró	Laura Andrea Medina Botero – Carolina Yasno Gómez	Trabajadora Social – Auxiliar Área de la Salud	
Revisó	Audrey Soraya Peña Rivera	Auditoria de calidad	
Aprobó	Gladys Duran Borrero	Gerente	

## 14. ANEXOS

Figura 1

Tema: Encuesta de satisfacción

**“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”**

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 10/08/2021  
**Código:** MDE-GPDI-PG-PO-024  
**Versión:** 003

Página No. 14 de 14

FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS		Fecha: 03/01/2021																																				
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDT-GAUCP-AU-01																																				
HOSPITAL DE PAROLES "SAN ANTONIO DE PADUA"		Versión: 02																																				
LA PLATA (Buenos Aires)		Página No. 1 de 1																																				
PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA																																						
"Usted OPINÓ y Importante para nosotros"																																						
FECHA	DOMICILIO	URBANA <input type="checkbox"/> RURAL <input type="checkbox"/> EDAD <input type="checkbox"/>																																				
SEXO	MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/> LGTB <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>																																					
Manga con X y todas sus respuestas al siguiente cuestionario:																																						
Ejemplo que solíto y va a evaluar es (Ejemplo una sola)																																						
<b>PREGUNTAS</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">PREGUNTAS</td> <td style="width: 10%;">E</td> <td style="width: 10%;">S</td> <td style="width: 10%;">M</td> </tr> <tr> <td>1. ¿Cuál es la diferencia percibida entre la fecha de la atención de la otra y la fecha de la impresión?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Le sirvió de lo informado suministrado por el personal durante su atención?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ¿Usted tiene que pagar por la atención que le brindaron?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. ¿Usted se siente tranquilo/a en su atención?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. ¿El trato brindado por el personal?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. ¿Usted se siente tranquilo/a en su atención?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Las medidas de seguridad (Identificación, presentación personal, guantes, hidroalcohol) llevado de manejo en la atención de la otra persona?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Excepción: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Regular (<input type="checkbox"/> ) <input type="checkbox"/> Mala (<input type="checkbox"/> )</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			PREGUNTAS	E	S	M	1. ¿Cuál es la diferencia percibida entre la fecha de la atención de la otra y la fecha de la impresión?				2. Le sirvió de lo informado suministrado por el personal durante su atención?				3. ¿Usted tiene que pagar por la atención que le brindaron?				4. ¿Usted se siente tranquilo/a en su atención?				5. ¿El trato brindado por el personal?				6. ¿Usted se siente tranquilo/a en su atención?				7. Las medidas de seguridad (Identificación, presentación personal, guantes, hidroalcohol) llevado de manejo en la atención de la otra persona?				Excepción: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Regular ( <input type="checkbox"/> ) <input type="checkbox"/> Mala ( <input type="checkbox"/> )			
PREGUNTAS	E	S	M																																			
1. ¿Cuál es la diferencia percibida entre la fecha de la atención de la otra y la fecha de la impresión?																																						
2. Le sirvió de lo informado suministrado por el personal durante su atención?																																						
3. ¿Usted tiene que pagar por la atención que le brindaron?																																						
4. ¿Usted se siente tranquilo/a en su atención?																																						
5. ¿El trato brindado por el personal?																																						
6. ¿Usted se siente tranquilo/a en su atención?																																						
7. Las medidas de seguridad (Identificación, presentación personal, guantes, hidroalcohol) llevado de manejo en la atención de la otra persona?																																						
Excepción: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Regular ( <input type="checkbox"/> ) <input type="checkbox"/> Mala ( <input type="checkbox"/> )																																						
<b>9. COMUNICACIÓN (ACTA DE USO DE GADGETS Y DISPOSITIVOS MÓVILES)</b>																																						
9.1 ¿Comunicación (acta de uso de gadgets y dispositivos móviles) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No																																						
9.2 ¿Señale las razones en la Caja de Control:																																						
9.3 <input type="checkbox"/> Recomiendo usar un dispositivo de la D.E.S. Hospital Declarativo San Antonio de Padua o un dispositivo de la D.E.S. Hospital Declarativo San Antonio de Padua.																																						
9.4 <input type="checkbox"/> Definitivamente (D) <input type="checkbox"/> Probablemente (P) <input type="checkbox"/> Definitivamente no (DN) <input type="checkbox"/> Probablemente no (PN)																																						
10. ¿Como califico su atención global respecto a su visita al establecimiento? <input type="checkbox"/> Muy bueno (MB) <input type="checkbox"/> Bueno (B) <input type="checkbox"/> Regular ( <input type="checkbox"/> ) <input type="checkbox"/> Mala (M) <input type="checkbox"/> Muy mala (MM)																																						
11. ¿Como califico su atención global respecto a su visita al establecimiento? <input type="checkbox"/> Muy bueno (MB) <input type="checkbox"/> Bueno (B) <input type="checkbox"/> Regular ( <input type="checkbox"/> ) <input type="checkbox"/> Mala (M) <input type="checkbox"/> Muy mala (MM)																																						
<b>SUGERENCIAS:</b>																																						
																																						
Documento no visto en modo impresión se considera como "Documento Comprobado". Una descripción detallada de la impresión se considera como "Documento Bicentenario". Los documentos que no cumplen con las normas establecidas se consideran como "Documento que no cumple". Los documentos que no cumplen con las normas establecidas se consideran como "Documento de alta calidad". Los documentos que no cumplen con las normas establecidas se consideran como "Documento de alta calidad".																																						

Nota: Se aplica en los diferentes servicios ofertados por la entidad

## 15. TRAZABILIDAD

La Política de Participación Ciudadana, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos del Hospital San Antonio de Padua de la Plata Huila.

**“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”**

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”