	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 1 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

FECHA:	Octubre de 2025
ACTIVIDAD:	Capacitación en participación social en salud y servicio al ciudadano.
PROCESO VINCULADO:	Oficina de Atención al Usuario Mercadeo
RESPONSABLE:	Luisa Fernanda Castañeda González – Líder SIAU Claudia Milena González Javela – Apoyo administrativo SIAU Silvia Daniela Valencia Cardona – Apoyo Profesional en Mercadeo
OBJETIVO:	Dar a conocer el desarrollo y resultados de la jornada de socialización y sensibilización realizada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, en cumplimiento del Plan de Mejora MIPG 2025, componente Gobierno Digital y Servicio al Ciudadano , orientada a fortalecer el conocimiento y uso de los canales digitales institucionales, el acceso a la información pública, la gestión de PQRS y la participación ciudadana a través de medios electrónicos.


CONTENIDO DEL INFORME:

1. Introducción

En cumplimiento de las acciones establecidas dentro del **Plan de Mejora MIPG 2025**, componente **Gobierno Digital**, las áreas de **Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)** y **Mercadeo** llevaron a cabo la jornada de **socialización y sensibilización a usuarios**, orientada al fortalecimiento del conocimiento y uso de los canales digitales y electrónicos dispuestos por la entidad para el acceso a la información y la participación ciudadana.

Esta jornada dio cumplimiento al ítem del plan que establece:

“Efectuar jornada de socialización y sensibilización a los usuarios relacionadas con: acceso a información publicada en la sede electrónica de la entidad, uso de canales de atención virtual, gestión de PQRS a través de la sede electrónica, acceso a trámites y servicios digitales, y participación en la gestión institucional a través de medios digitales.”

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 2 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

2. Objetivo general

Promover entre los usuarios el uso adecuado de los canales virtuales de atención y participación del hospital, así como el conocimiento sobre el acceso a la información institucional publicada en la sede electrónica.

3. Objetivos específicos

- Socializar con la **Asociación de Usuarios** la información disponible en la **sede electrónica** del hospital.
- Promover el uso de los **canales de atención virtual** y los medios digitales institucionales.
- Orientar sobre el proceso de **gestión de PQRSD** a través de la página web del hospital.
- Difundir los **trámites y servicios digitales** dispuestos por la entidad.
- Incentivar la **participación ciudadana** en la gestión institucional mediante los medios digitales disponibles.


4. Desarrollo de la actividad

- El **09 de abril de 2025**, se realizó la **invitación oficial** a los miembros de la **Asociación de Usuarios de la E.S.E.** a través de los grupos de WhatsApp institucionales y las redes sociales del hospital, convocando a participar en la jornada de **Capacitación en Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano**.
- El **10 de junio de 2025**, se llevó a cabo la **capacitación**, dirigida a los integrantes de la Asociación de Usuarios, con el propósito de fortalecer sus conocimientos y competencias frente a los mecanismos de participación social y la interacción con la institución a través de medios digitales.

Durante la jornada se socializaron los siguientes temas:

- Acceso a información publicada en la **sede electrónica** del hospital.
- Uso de los **canales de atención virtual** y redes sociales institucionales.
- Procedimiento para la **gestión de PQRSD** en línea.
- Acceso a **trámites y servicios digitales** dispuestos por la E.S.E.
- Participación activa en la **gestión institucional** a través de medios digitales.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 3 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

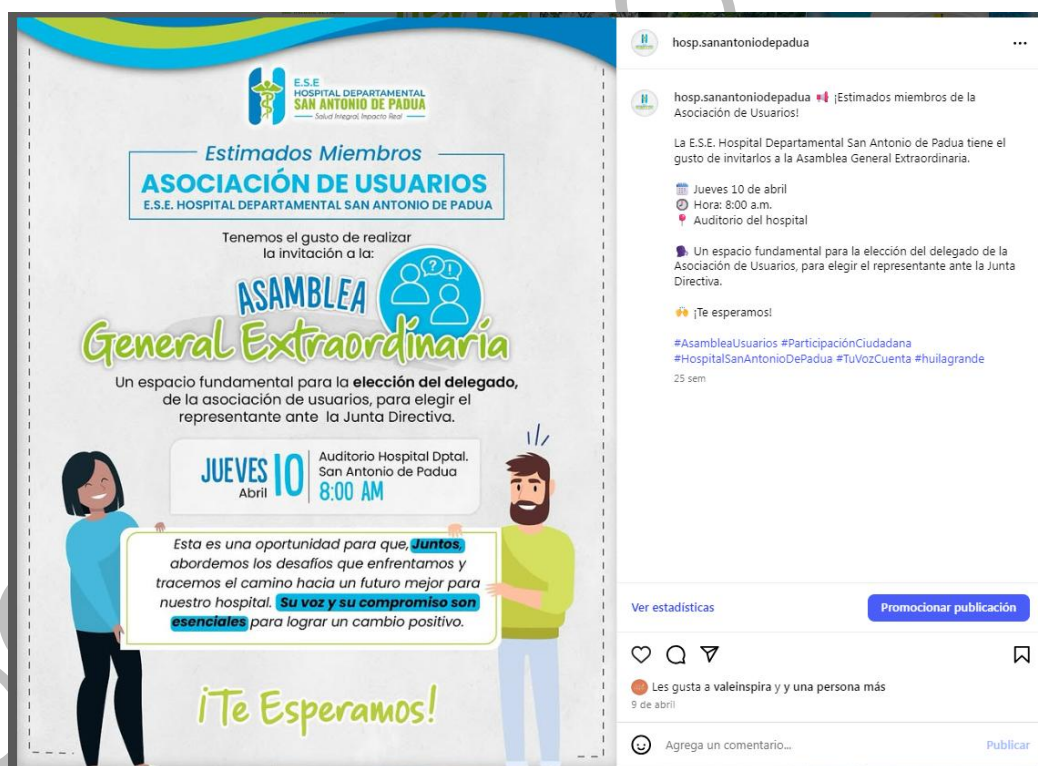
La capacitación incluyó presentaciones temáticas, demostraciones prácticas y un espacio de diálogo donde los asistentes resolvieron inquietudes sobre el uso de las herramientas digitales del hospital.


5. Resultados

- ✓ Se cumplió con la ejecución de la jornada prevista en el Plan de Mejora MIPG 2025.
- ✓ Los asistentes reconocieron la importancia de los canales digitales para acceder a información institucional y participar activamente en los procesos del hospital.
- ✓ Se fortaleció la comunicación entre la institución y los representantes de los usuarios mediante la promoción del uso responsable y efectivo de los medios electrónicos.
- ✓ La actividad contó con **registro fotográfico, listado de asistencia y presentaciones temáticas** como evidencias de cumplimiento.

6. Anexos

- Invitación




	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 4 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

MEDIO	INVITACIÓN	EVIDENCIA
GRUPO WHATSAPP		La invitación fue realizada por parte de la Coordinadora de la Oficina Atención al Usuario.

- Presentaciones utilizadas en la capacitación.



	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 5 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		




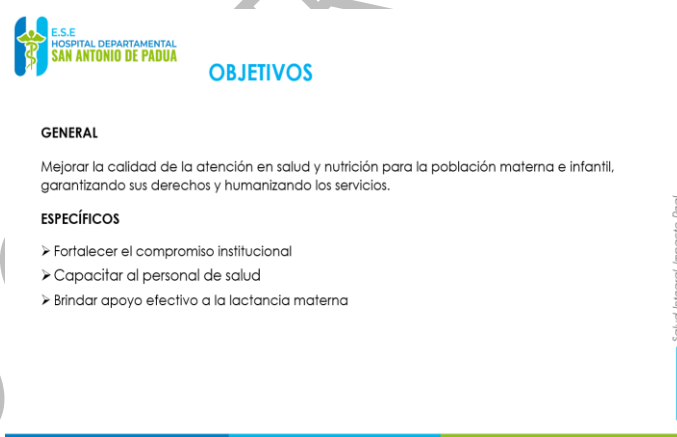
PAQUETES INSTRUCCIONALES


ASEGURAR LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES

RIESGO	COLOR
Paciente con Riesgo de Caída	Purple
Paciente con Enfermedad Mental o Riesgo de Fuga	Green
Riesgo de Alergia a Medicamentos	Red
Paciente en Ayunas	Orange
Paciente HONORARIO (con el mismo Nombre)	Yellow
Paciente Asilado	Blue
Paciente con Riesgo de Escara	Brown

MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS PROCESOS QUIRÚRGICOS

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 6 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		



	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 7 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		



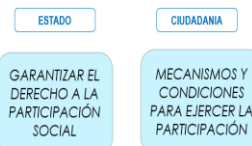
Participación Social

Proceso de gestión de la salud pública que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud y la calidad de vida, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública, promoviendo a la gobernanza y el control social en salud.




RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

Planificar y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS).




LÍNEAS ESTRATEGICAS



	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 8 de 11
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL			

- Listado de asistencia.

	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Fecha: 15/09/2022
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-002
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 1 de 2
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL			


FECHA: 10 de junio 2025 HORA: 08:00 am

ACTIVIDAD: Capacitación en participación social en Salud y Servicio de Rehabilitación

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	ELVEE BARRERA VAUGHN	12228529	USUARIO	USUARIO	[Firma]
2	Andrés Pineda	14988630	USUARIO	USUARIO	[Firma]
3	ENRIQUE RAMIREZ	10989120	J. DIRECT	USUARIO	[Firma]
4	MARIA CRISTINA ANGEL	36382575	USUARIO	USUARIO	[Firma]
5	YOLANDA VARELA	56212566	USUARIO	USUARIO	[Firma]
6	Reith Natalia Mellizo M	1081422434	USUARIO	USUARIO	[Firma]
7	Jaura Valentina Cáceres	1081423385	USUARIO	USUARIO	[Firma]
8	Angelica M ^{ra} Lasada	26471886	USUARIO	USUARIO	[Firma]
9	Liliana Palomo	1027820250	USUARIO	USUARIO	[Firma]
10	Patricia Sotelo Garcia	31627811	USUARIO	USUARIO	[Firma]
11	Aracelly Cordero	26521026	USUARIO	USUARIO	[Firma]
12	Marjorie Huelgas	26521027	USUARIO	USUARIO	[Firma]
13	David Lasso	12282633	USUARIO	USUARIO	[Firma]
14	Enrique Buita	12275970	USUARIO	USUARIO	[Firma]
15	Sergio Javier Trujillo	1081418940	USUARIO	USUARIO	[Firma]
16	Aracelly Cordero	26521026	USUARIO	USUARIO	[Firma]
17	Aracelly Cordero	1081418940	USUARIO	USUARIO	[Firma]
18	Luisa Fely Castañeda	55131073	USUARIO	USUARIO	[Firma]
19					
20					

Salud Integral, Impacto Real

"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"

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 9 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

- Registro fotográfico de la jornada.



— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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".


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

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 10 de 11



— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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".

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 03
	LA PLATA HUILA		Página: 11 de 11
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		



Presentado por:

Silvia Daniela Valencia Cardona	Apoyo Profesional en Mercadeo
Luisa Castañeda	Lider SIAU
Claudia Milena González Javela	Apoyo administrativo SIAU

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "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".