

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral Impacto Real —</p>	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 PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 1 de 11

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 PQRSD 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 PQRSD a través de la sede electrónica, acceso a trámites y servicios digitales, y participación en la gestión institucional a través de medios digitales.”

— Salud Integral, Impacto Real —

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral Impacto Real —</p>	<p>FORMATO DE INFORME</p> <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	Fecha: 05/11/2024 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 2 de 11
---	---	--

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 —

 <p>E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	<p>FORMATO DE INFORME</p> <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	Fecha: 05/11/2024 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 3 de 11
--	---	--

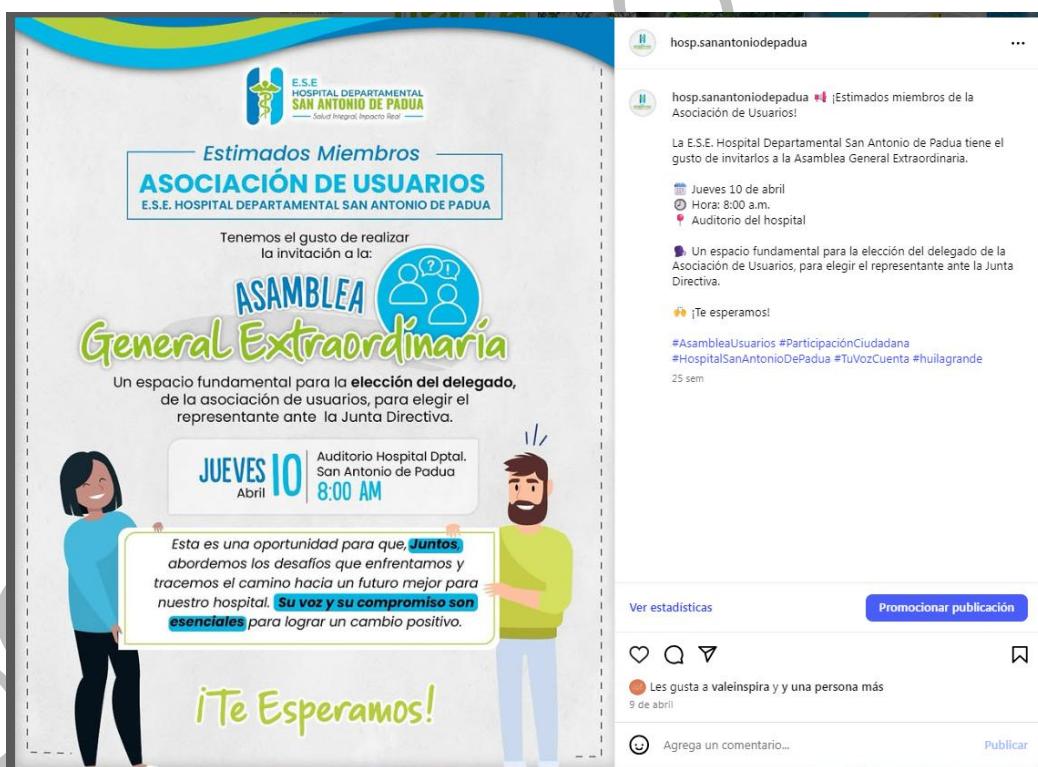
La capacitación incluyó presentaciones temáticas, demostraciones prácticas y un espacio de diálogo donde los asistentes resolvieron inquietudes sobre el uso de las herramientas digitales del hospital.

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



— Salud Integral, Impacto Real —

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	FORMATO DE INFORME	Fecha:	05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 4 de 11	

MEDIO	INVITACIÓN	EVIDENCIA
GRUPO WHATSAPP	 <p>The screenshot shows a WhatsApp message from 'Asociación de usuarios Hospital General San Antonio de Padua de La Plata' (User Association Hospital General San Antonio de Padua de La Plata) to 'Claudia Luisa, Yung'. The message contains an image of an event poster for 'Capacitación en Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano' (Social Participation in Health and Citizen Service) on June 20, 2023, at 8:00 AM. The poster features two people and the text '¡Te Esperamos!'. Below the image, there is a message in Spanish:</p> <p>Muy buenas tardes para todos ustedes, en el día de hoy quiero invitarlos a participar en la primera capacitación en Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano, para la Institución, es importante contar con su presencia. El tiempo estimado para esta capacitación es de 1 hora y media.</p> <p>Agradecemos su participación</p> <p>Cordialmente,</p> <p>LUISA FERNANDA CATSÁNEDA GONZÁLEZ Coordinadora Oficina Atención al Usuario Hospital San Antonio de Padua La Plata</p> <p>4:00 p.m.</p> <p>Atender a Luisa SALI</p> <p>+ Escribe un mensaje</p>	<p>La invitación fue realizada por parte de la Coordinadora de Oficina Atención al Usuario.</p>

- Presentaciones utilizadas en la capacitación.



— 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".

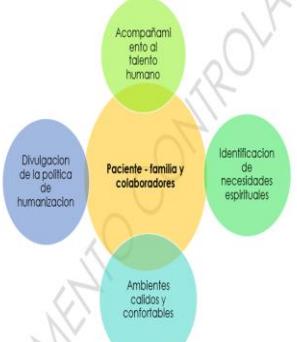


FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 5 de 11



ESTRATEGIAS



Salud Integral, Impacto Real



ASEGURAR LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES

RIESGO	COLOR
Paciente con Riesgo de Calda	Rojo
Paciente con Enfermedad Mental o Riesgo de Fuga	Amarillo
Riesgo de Alergia a Medicamentos	Naranja
Paciente en Ayuno	Verde
Paciente HONORARIO (con el mismo Nombre)	Verde
Paciente Aliado	Verde
Paciente con Riesgo de Escara	Verde

PAQUETES INSTRUCCIONALES

MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS PROCESOS QUIRÚRGICOS



Salud Integral, Impacto Real

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	<p align="center">FORMATO DE INFORME</p> <p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	<p>Fecha: 05/11/2024</p> <p>Código: MDE-GPDI-GD-F-004</p> <p>Versión: 03</p> <p>Página: 6 de 11</p>
---	---	---



SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

Silvia Daniela Valencia Cardona
Apoyo Profesional en Mercadeo



Presenciales

Cra 2E No. 11 - 17 Avenida Libertadores La Plata - Huila

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

318 827 0007

siau@esesanantoniodepadua.gov.co

Virtuales

Hospitaldelaplata.gov.co

ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua

hospsanantoniodepadua

Asignación de Citas

Hospitaldelaplata.gov.co

323 563 9162

317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 11:00 AM



Salud Integral, Impacto Real



IAMI INSTITUCIÓN AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA INTEGRAL

SERGIO JAVIER TRUJILLO- PSICÓLOGO LIDER IAMII



OBJETIVOS

GENERAL

Mejorar la calidad de la atención en salud y nutrición para la población materna e infantil, garantizando sus derechos y humanizando los servicios.

ESPECÍFICOS

- Fortalecer el compromiso institucional
- Capacitar al personal de salud
- Brindar apoyo efectivo a la lactancia materna

Salud Integral, Impacto Real



CAPACITACIÓN EN PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y SERVICIO AL CIUDADANO

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Lider Oficina Atención Al Usuario.

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.



— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral Impacto Real —</p>	FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Fecha: 05/11/2024 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 7 de 11
--	---	--



RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

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.

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).

ESTADO

CIUDADANIA

GARANTIZAR EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

MECANISMOS Y CONDICIONES PARA EJERCER LA PARTICIPACIÓN



LÍNEAS ESTRATEGICAS

- Todos somos Atención al Usuario
- Socialización y divulgación derechos y deberes
- Adecuación de la prestación del servicio
- Incentivos a los colaboradores

- Retroalimentación de los requerimientos de los usuarios
- Acceso a la información
- Uso del lenguaje claro.
- Socialización de la Política de Servicio al Ciudadano y la carta del trato digno al usuario

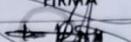
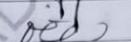
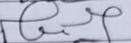
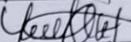
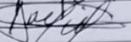
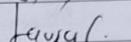
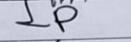
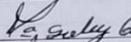
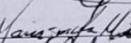
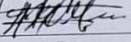
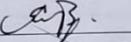
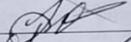
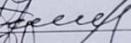
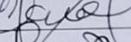
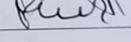
DOCUMENTO

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral Impacto Real —</p>	FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Fecha: 05/11/2024 Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 03 Página: 8 de 11

- Listado de asistencia.

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL					
				Fecha: 15/09/2022 Código: MDE-GPDI-GD-F-002 Versión: 03 Página: 1 de 2	
FECHA: 10 de junio 2025 HORA: 08:00 am ACTIVIDAD: Capacitación en participación social en Salud y Servicio de padua					
Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	LÍNEE BAEDAJA VALLEJO	12278529	USUARIO	USUARIO	
2	Floribela Arredondo	14988630	USUARIO	USUARIO	
3	ENRIQUE PAREZ	10989120	T.DIRECT	USUARIO	
4	MARIA CRISTINA Angel	36382575	INVESTIGACIONES	USUARIO	
5	YOLANDA VARELA	56212566	AUX ENFERMERIA	USUARIO	
6	Izeth Natalia Mellizo M	1081422434	APoyo Profesional	Usuario	
7	Javira Valentina Cárceles	1081423385	Homologación Psicología	Usuario	
8	Angélica M ² Lasada	26971886	Apoyo Profesional	Usuario	
9	Liliana Palouw	1027880258	Lider S Pouente	USUARIO	
10	Maria Soledad Cárceles	31627811	USUARIO	USUARIO	
11	Anaecelly Calderón	26524026	VICITA ACO	USUARIO	
12	Marijana Hurtado	26526271	Asesoraría	USUARIO	
13	Mario Ed Lasso	12282633	Santuris	USUARIO	
14	Joséfa Britha	12273976	Periodista	OTR.	
15	Sergio Juan Trujillo	1081418940	Psicólogo	USUARIO	
16	Floribela Arredondo	26520848	Administrativo	USUARIO	
17	Paulina Corrales	1081004391	Pro. adm. Oficina	USUARIO	
18	Luisa Fdu Castañeda	55131673	Apoyo Profesional	USUARIO	
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"

— 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	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 PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 9 de 11

- 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".

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	<p align="center">FORMATO DE INFORME</p> <p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	<p>Fecha: 05/11/2024</p> <p>Código: MDE-GPDI-GD-F-004</p> <p>Versión: 03</p> <p>Página: 10 de 11</p>
---	---	--



— 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 ESTRÁTÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

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



Presentado por:

Silvia Daniela Valencia Cardona	Apoyo Profesional en Mercadeo
Luisa Castañeda	Líder 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".