

POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 2 de 13	

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un pilar fundamental de la democracia y un componente esencial para la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y transparente. A través de mecanismos efectivos de participación, se fortalece el vínculo entre la ciudadanía y la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, permitiendo que las voces, necesidades y propuestas de la comunidad sean escuchadas y consideradas en los procesos de toma de decisiones.

Esta política de participación ciudadana tiene como propósito establecer los principios, lineamientos y herramientas que garanticen la inclusión activa de las personas en los asuntos de la salud; buscando fomentar una cultura participativa basada en la corresponsabilidad, el respeto, la equidad y la rendición de cuentas, promoviendo así una gestión pública más cercana, legítima y eficiente.

2. JUSTIFICACIÓN

La implementación de esta política de participación ciudadana es esencial para fortalecer la equidad, la calidad y la salud que es un derecho humano fundamental. Y su garantía requiere no solo de políticas públicas eficaces, si no de la participación de la ciudadanía en los procesos de planificación, implementación, seguimiento y evaluación de los servicios de salud.

La participación ciudadana permite incorporar las necesidades reales, percepciones y experiencias de los usuarios, especialmente de aquellas pertenecientes a grupos históricamente excluidos o en situación de vulnerabilidad. Además, los espacios participativos fomentan la transparencia y la rendición de cuentas en el sector salud, fortaleciendo la confianza entre la población y la Institución.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el marco de referencia está diseñado para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía con este modelo MIPG busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano y las actividades programadas.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 3 de 13	

3. OBJETIVOS

General

Fortalecer y garantizar la participación inclusiva y efectiva de la ciudadanía en la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la política que facilite la efectiva participación ciudadana al interior de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

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 (Enlace para radicar PQRSDf), Atención y tramite de PQRSDf presencial (Oficina SIAU) Buzones de sugerencias (12) ubicados en los diferentes servicios de la institución, Encuestas de satisfacción y correos electrónicos institucionales.
- Cumplir con los siete (7) pasos para formular la estrategia de participación ciudadana establecidos por la función pública.

4. META

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

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		Código: ME-GGE-PO-010	
			Versión: 05	
			Página No. 4 de 13	

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.

5. ALCANCE

La política de participación ciudadana se promoverá a toda la ciudadanía, teniendo en cuenta la zona de influencia del Hospital, donde se establecerán estrategias de participación donde los ciudadanos tengan acceso a información clara, completa y oportuna sobre la gestión pública, sus planes, programas y proyectos.

6. VALORES Y PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los siguientes principios orientan la formulación, implementación y evaluación de la política, asegurando que la participación ciudadana sea significativa, inclusiva y transformadora:

- **Derecho a la participación**

La participación ciudadana es un derecho fundamental reconocido por la Constitución política de Colombia. Toda persona y comunidad tiene derecho a ser informada, consultada y a incidir en las decisiones que afectan su salud y su vida.

- **Equidad e inclusión**

La política promueve la participación de todos los grupos sociales, especialmente de aquellos históricamente excluidos o en situación de vulnerabilidad (mujeres, pueblos indígenas, personas con discapacidad, personas mayores, jóvenes, comunidades rurales, diversidades sexuales, entre otros).

- **Transparencia y acceso a la información**

La participación solo es posible si existe información oportuna, clara, completa y culturalmente adecuada. La transparencia institucional fortalece la confianza ciudadana y permite ejercer un control social efectivo sobre las decisiones en salud.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		Código: ME-GGE-PO-010	
			Versión: 05	
			Página No. 5 de 13	

- **Corresponsabilidad**

La salud es una responsabilidad compartida entre el Estado, la ciudadanía y otros actores sociales. La política promueve el trabajo colaborativo y la toma de decisiones conjunta entre instituciones públicas y comunidades.

- **Sostenibilidad**

Los procesos participativos deben estar institucionalizados y contar con recursos técnicos, humanos y financieros para su continuidad y fortalecimiento a lo largo del tiempo.

- **Evaluación y mejora continua**

La política promueve la autoevaluación, monitoreo y mejora permanente de los mecanismos de participación, con base en resultados medibles, aprendizajes compartidos y retroalimentación ciudadana.

- **Capacitación para la ciudadanía**

Se promoverá la formación de los ciudadanos, mediante las actividades programadas en la PPSS.

- **Cultura de la transparencia y rendición de cuentas**

Realizar la rendición de cuentas por parte de las institución, como herramienta en la toma de decisiones.

7. DEFINICIONES

Política: Es el acuerdo que establecen los ciudadanos y el Estado para resolver una situación problemática o una necesidad sentida de la población.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 6 de 13	

Ciudadano: Término utilizado para referirse al interlocutor de la administración pública. Se extiende el concepto también para empresas, asociaciones y otros entes.

Participar: Tomar parte en algo.

Derecho: Conjunto de principios y normas, generalmente expresivos de una concepción de justicia y orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de forma coactiva por parte del Estado.

Participación Social: es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad.

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

Toma de decisiones: Implica la capacidad de los ciudadanos para influir en las decisiones que se toman en relación con los asuntos públicos, ya sea a través de mecanismos formales o informales.

Caracterización de Grupos de Valor: Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.

Asuntos públicos: Se refiere a cualquier tema o decisión que tenga un impacto en la comunidad, ya sea a nivel local, regional o nacional.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 7 de 13	

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

Información pública: es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Implica un proceso de construcción social de las políticas públicas.

Veedurías ciudadanas: 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, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

8. RESPONSABLE

Estrategia	Responsables	Rol
Ejecución rendición de cuentas	Líderes del proceso	Facilitadores
Capacitaciones miembros asociación de usuarios	Oficia de SIAU	Capacitador
Socialización de la política y medición de la adherencia	Oficia de SIAU	Facilitadores
Diligenciamiento del FURAG	Oficia de SIAU Líder MIPG	Facilitadores

9. ESTRATEGIAS

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

9.1 Fortalecimiento Institucional

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

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 8 de 13	

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

9.2 Mecanismos de participación ciudadana

- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.
- **Rendición de cuentas:** 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.
- **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.
- **Comité de Ética Hospitalaria:** La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, mediante resolución N° 001 de 2021, crea y operativiza el Comité de Ética e Integridad, el cual está conformado por varios integrantes de la Institución y representantes de los usuarios, que tiene como objeto, propender por la humanización en la atención de los pacientes, y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.
- **Mecanismos Para Interponer PQRSE:** Para la institución es muy importante conocer comentarios acerca de la experiencia adquirida en cada uno de nuestros servicios. En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos rediseñado nuestra página Web, a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional y del sector.
- Presencial (Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU)

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 9 de 13	

Así mismo, las metas y ejecución de la Política de Participación Ciudadana estarán ligadas a la ejecución y seguimiento del Plan de Mejora Integrado MIPG proyectado para la política en cada vigencia, de acuerdo con la detección de hallazgos FURAG y a las recomendaciones que emita el Departamento Administrativo de la Función Pública para la entidad.

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

- Resolución 2063 de 2017 expresa “Adopta la política de participación social en salud (PPSS)”.
- 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”.
- 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 prestatarias de servicios de salud sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los comités de ética hospitalaria.
- Decreto 780 de 2016, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- 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.
- 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”.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		Código: ME-GGE-PO-010	
			Versión: 05	
			Página No. 10 de 13	

- 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”.
- Ley 850 de 2003 Veeduría Ciudadana, Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- 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.
- Ley 1438 de 2011 Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- 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”.
- Resolución 429 de 2016, Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.
- 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.
- Decreto 780 de 2016, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- 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”.

11. PROPOSITO

Garantizar, fortalecer y ampliar el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones relacionadas con la salud, mediante el desarrollo de mecanismos Institucionales, inclusivos y sostenibles que permitan la incidencia real de las personas, comunidades y organizaciones en la formulación, ejecución, evaluación y control social de las políticas, planes, programas y servicios de salud.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 11 de 13	

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, manifiesta su compromiso en facilitar la participación ciudadana activa, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Institución.

12. RIESGOS (Matriz del riesgo)

RIESGO	CONSECUENCIA POTENCIAL	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
Baja participación de la ciudadanía por falta de interés o conocimiento de la política	Debilitamiento de los espacios participativos y baja legitimidad del proceso.	Campañas de sensibilización, educación de derechos en salud.
Exclusión de grupos vulnerables (mujeres indígenas, discapacitados y jóvenes)	Inequidad y falta de representatividad en la toma de decisiones.	Diseño de mecanismos adaptados (Lengua, accesibilidad, cultura)
Desmotivación ciudadana por falta de resultados concretos	Abandono a los procesos participativos	Retroalimentación clara y constante, mostrar impactos logrados, reconocimiento Público y la participación

13. EVALUACIÓN

Mecanismos de medición y análisis de evaluación.

- **Seguimiento:** Tasa de satisfacción global
- **Medición:** Numero de encuestas que cumplen con el criterio de satisfacción
- **Evaluación:** El desempeño al seguimiento a la política de participación ciudadana, mediante el diligenciamiento del FURAG para cada vigencia.

14. INDICADORES

$$\frac{\text{Número de actividades realizadas del plan de acción integrado MIPG}}{\text{Número de actividades programadas del plan de acción integrado MIPG}} \times 100$$

$$\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas en participación ciudadana en la vigencia}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} \times 100$$

$$\frac{\text{Número de colaboradores a los cuales se les socializó y evaluó la política}}{\text{Número de colaboradores de la E. S. E}} \times 100$$

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		Código: ME-GGE-PO-010	
			Versión: 05	
			Página No. 12 de 13	

15. BENEFICIOS

Fortalece la relación entre el hospital y la comunidad: La participación ciudadana crea espacios de diálogo e interacción, donde los usuarios pueden expresar sus inquietudes, aportar ideas y participar en la toma de decisiones, construyendo un vínculo de confianza y responsabilidad.

Mejora la calidad y acceso a los servicios de salud: La participación activa de la comunidad permitirá identificar las necesidades específicas, priorizar recursos y diseñar estrategias que se ajusten mejor a las expectativas de los usuarios.

Identificación de necesidades: Al participar directamente en los procesos de toma de decisiones, los ciudadanos pueden identificar de manera más precisa las necesidades y prioridades de sus comunidades.

Mejora en la satisfacción global de los servicios: Esto se logra a través de la evaluación de la satisfacción del usuario, que permite identificar fortalezas y debilidades, y así implementar estrategias para optimizar los servicios ofertados por la E.S.E e implementar planes de mejora.

16. BIBLIOGRAFIA

- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>
- <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/acciones-de-participacion-ciudadana>

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-010	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 13 de 13	

17. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	01/07/2019	Implementación de la Política en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Res. 135 de 14 marzo 2019
02	27/01/2021	Actualización segunda Versión
03	27/05/2021	Actualización tercera Res. 203 Agosto 10 2021
04	14/08/2025	Actualización cuarta Versión, alienado Plataforma Estrategica y Plan Desarrollo Institucional 2024 2028 y lineamientos del instructivo elaboración de documentos institucionales
05	02/03/2026	Actualización bajo nuevo mapa de proceso institucional, se incluye logo de MIPG

18. APROBACIÓN

Elaborado por: Nombre: LAURA MEDINA BOTERO – CAROLINA YASNO GOMEZ	Fecha: 01/07/2019
Actualizado por: Nombre: LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZÁLEZ Cargo: Coordinadora SIAU Agremiada Firma:	Fecha: 01/08/2025
Revisado por: Nombre: NELSON FELIPE TIERRADENTRO Q Cargo: Profesional Planeación Agremiado Firma:	Fecha: 08/08/2025
Revisado por: Nombre: LORENA MERCEDES AROCA TAMAYO Cargo: Apoyo profesional MIPG Firma:	Fecha: 11/08/2025
Aprobado por: Nombre: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ Cargo: Gerente Firma:	Fecha: 02/03/2026