
 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-PL02</b> <b>22/01/2026</b> Versión:1.0
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

# E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN

**2026**

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	1

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

## CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:


### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Silvia Inés Castillo Velasco	Coordinación Gestión de la Experiencia del paciente y su familia	Gestión de la Experiencia del paciente y su familia	15 de diciembre de 2025
Revisión	Jorge Eliécer Tovar Valencia	Subgerente Administrativo y Financiero	Subgerencia Administrativa y Financiera.	18 de diciembre de 2025
Aprobación	Comité Institucional de Gestión y desempeño			
	Acta No. 001 del 22 de enero de 2026			
	Diana Marcela Conde Martín		Gerente	
Adopción	Resolución Gerencial No. 020		Fecha: 22 de enero de 2026	

### Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios
1.0	Resolución No. 020 del 22/01/2026	Levantamiento del plan

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	2

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL</b> <b>SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-PL02</b> <b>22/01/2026</b> Versión:1.0
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN	

## 1. OBJETIVOS


### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar y caracterizar los espacios de articulación e interacción entre la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito y sus grupos de interés, con el propósito de socializar los avances y resultados de la gestión institucional, así como de fortalecer los mecanismos de control social, veeduría ciudadana y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos desarrollados por la entidad. Estas acciones se enmarcan en el cumplimiento de los mandatos de la Constitución Política de Colombia y del marco normativo vigente, que reconocen y garantizan el ejercicio de los derechos y deberes de participación ciudadana en los distintos niveles de la administración pública.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las líneas de acción para el desarrollo de la estrategia institucional en su componente de Rendición de Cuentas y Participación Social en la gestión del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.
- Fortalecer los canales de comunicación del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito para la divulgación, publicación y sistematización de la información que se recibe, produce, administra y comunica a los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general
- Promover una cultura de participación social basada en los principios de transparencia, eficacia e integridad institucional, con el propósito de medir y mejorar los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos.
- Optimizar los atributos de la información dirigida a los ciudadanos, garantizando que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa, para favorecer la confianza y la participación informada.
- Socializar con la ciudadanía y los colaboradores los mecanismos, canales, espacios e instancias de participación del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, asegurando procesos participativos que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad.
- Promover la implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones para soportar la participación ciudadana.

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	3

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

## 2. ALCANCE

Los lineamientos para la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, aplican para todo funcionarios y colaboradores, del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito y está dirigida a los usuarios y demás partes interesadas para que puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones llevando la entidad una gestión efectiva.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia o son influenciadas por éste. Es sinónimo de “Públicos Internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “Partes interesadas”.


- **Rendición de Cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público. (art. 48, ley 1757 de 2015).

- **Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

- **Derecho a la Participación y su vínculo con el derecho a la salud:** Todos los ciudadanos tienen derecho de expresar y decidir qué tipo de salud corresponde a la mejor opción para todos; es decir sin derecho a la participación no es posible la realización del derecho a la salud.


- **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 del mismo en tiempo real

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	4

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

- **Ciudadanos:** Toda persona o usuario que pueden acceder a los servicios de la ESE Hospital Universitario de Santander.
- **Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **Red social:** Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- **Asociación de Usuarios:** Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario. (Decreto 1757 de 1994)
- **Audiencias Públicas Participativas:** Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales. En dichas audiencias se dará a conocer el informe de rendición de cuentas. Esta obligación surge para todo aquel que se haya posesionado como director o gerente de una entidad del orden nacional, lo mismo que para Alcaldes y Gobernadores. (art. 55, ley 1757 de 2015)
- **Control Social a lo público:** El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. (art. 60, ley 1757 de 2015).
- **Información Pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. (art. 6, ley 1712 de 2014)
- **Instancias de Participación Ciudadana:** Las instancias de participación son espacios de interlocución permanente respecto a temas específicos de la gestión pública con diferentes niveles de influencia de la ciudadanía en la administración; las cuales han sido creadas por una norma nacional, regional o local (por ejemplo: veedurías ciudadanas, o consejos territoriales de planeación, entre otros). Desde estas instancias se realiza la petición de cuentas sobre temas generales y algunas contemplan la función de control y seguimiento. (Manual Único de Rendición de Cuentas, Función Pública)

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	5

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN	

- **Mecanismos de Participación Ciudadana:** Los mecanismos de participación ciudadana son de origen popular o de autoridad pública, según sean promovidos o presentados directamente mediante solicitud avalada por firmas ciudadanas o por autoridad pública en los términos de la presente ley Son de origen popular la iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas, el cabildo abierto y la revocatoria del mandato; es de origen en autoridad pública el plebiscito; y pueden tener origen en autoridad pública o popular el referendo y la consulta popular. La participación de la sociedad civil se expresa a través de aquellas instancias y mecanismos que permiten su intervención en la conformación, ejercicio y control de los asuntos públicos. Pueden tener su origen en la oferta institucional o en la iniciativa ciudadana. (art. 3°, ley 1757 de 2015)


- **Participación Ciudadana:** La participación ciudadana es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud. (art. 2° Decreto 1757 de 1994).

- **Participación Social en Salud:** Intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y sistema general de seguridad social en salud en conjunto. (Parte 10, capítulo 1, título 1, artículo 2.10.1.1.1. Decreto Único 780 de 2016).

- **Derecho fundamental a la salud:** El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan (Art. 12, Ley 1751 d 2015).

- **Veedurías:** Son un 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. Las veedurías ciudadanas están reglamentadas por la ley estatutaria 850 del 2003, norma que establece el procedimiento para su constitución.

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	6


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN	

#### 4. MARCO LEGAL Y/O CONCEPTUAL

NORMATIVIDAD	DEFINICIÓN
Constitución Política de 1991	En sus artículos. 1, 2, 3, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 270, 377, Título IV artículos 103 – 106. Establecen el derecho a conformar, ejercer, controlar el poder público y le garantizan el derecho a la ciudadanía a participar en la toma de decisiones y a conocer la gestión realizada por las entidades del Estado.
Decreto 0019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios.
Ley 1757 de 2015. Ley Estatutaria de Participación.	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Título II, de los Mecanismos de Participación Ciudadana y Título IV de la Rendición de Cuentas
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	reglamentada por el Decreto 103 de 2015. Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003	por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario.
Ley 472 de 1998	sobre las Acciones Populares y de Grupos.
Decreto 1382 de 2000	por medio del cual se desarrolla la Acción de Tutela.
Directiva Presidencial No. 10 de 2002	participación y control social a la gestión administrativa.
Decreto 2641 de 2012	Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
Decreto 1757 de 1994	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4° del Decreto Ley 1298 de 1994.</li> </ul>
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</li> </ul>
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	7



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-PL02</b> <b>22/01/2026</b> <b>Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN	


## 5. DOFA

El equipo de participación ciudadana, llevó a cabo el diagnóstico para la elaboración del Plan de Participación Ciudadana, empleando como metodología la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) que permite identificar las capacidades y necesidades de fortalecimiento de la ESE y de esta manera estructurar el mencionado plan. Para tal fin, se realizó un análisis interno y externo, del cual se presentan los resultados del análisis en las líneas de trabajo que se describen a continuación:

<div> <div></div> <div>FACTORES EXTERNOS</div> <div>FACTORES INTERNOS</div> </div>	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
	<b>O1 • Marcos Normativos:</b> Existen leyes y políticas nacionales que promueven la participación ciudadana en la gestión pública, lo que respalda legalmente cualquier iniciativa.	<b>A1 • Desconfianza Ciudadana:</b> La comunidad puede mostrar escepticismo o desinterés debido a experiencias pasadas negativas con la gestión pública.
	<b>O2 • Tecnología y Redes Sociales:</b> El uso de plataformas digitales y redes sociales puede ampliar el alcance y facilitar la comunicación con una audiencia más grande.	<b>A2 • Cambios de gobierno:</b> Variaciones en los entes territoriales alteran la continuidad de grupos comunitarios y su función.
	<b>O3 • Grupos comunarios estructurados:</b> Existen en el municipio grupos comunitarios avalados por los entes territoriales dispuestos a tener una participación activa en el Hospital	<b>A3 • Información Incorrecta:</b> La proliferación de noticias falsas o información errónea sobre el hospital puede dificultar una comunicación efectiva y generar rechazo.
Fortalezas (F)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<b>F1 • Infraestructura y Recursos:</b> El hospital cuenta con instalaciones y personal capacitado que pueden ser movilizados para eventos de participación	<b>FO1. Aprovechar la infraestructura y el personal capacitado (F1) para realizar jornadas comunitarias y de salud apoyadas en las políticas nacionales de participación ciudadana (O1).</b>	<b>FA1. Fortalecer la confianza ciudadana (A1) mediante la difusión de resultados institucionales usando canales digitales (F2, F3).</b>
<b>F2 • Voluntad Gerencial:</b> La dirección del hospital muestra interés en mejorar la relación con la comunidad, lo cual es clave para el éxito del plan.	<b>FO2. Utilizar la voluntad gerencial (F2) y las redes sociales (O2) para fortalecer la comunicación institucional con la comunidad.</b>	<b>FA2. Utilizar la infraestructura hospitalaria y la asociación de usuarios (F1, F3) para mantener la continuidad de los espacios de participación frente a cambios de gobierno (A2).</b>
<b>F3 • Experiencias Previas:</b> Existen experiencias, de interacción con la comunidad, la institución tiene una asociación de usuarios activa.	<b>FO3. Implementar proyectos conjuntos con los grupos comunitarios estructurados (O3) apoyándose en la experiencia previa (F3) del hospital.</b>	<b>FA3. Promover campañas informativas con respaldo institucional (F1, F2) para contrarrestar la desinformación y generar credibilidad (A3).</b>
Debilidades (D)	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<b>D1 • Falta de Protocolos:</b> Ausencia de procedimientos claros y formalizados para gestionar la interacción con la comunidad.	<b>DO1. Elaborar y formalizar protocolos de participación institucional (D1) basados en los marcos normativos vigentes (O1).</b>	<b>DA1. Establecer lineamientos institucionales estandarizados (D1) para garantizar la continuidad de los procesos ante cambios de gobierno (A2).</b>
<b>D2 • Escasa Capacitación:</b> El personal no está capacitado para facilitar procesos participativos de forma efectiva.	<b>DO2. Gestionar programas de capacitación (D2) con el apoyo de grupos comunitarios y entes territoriales (O3).</b>	<b>DA2. Desarrollar talleres de capacitación (D2) sobre manejo de información y comunicación efectiva para prevenir la desinformación (A3).</b>
<b>D3 • Limitaciones Presupuestarias:</b> Falta de presupuesto específico para actividades de participación ciudadana.	<b>DO3. Aprovechar la tecnología y redes sociales (O2) para implementar estrategias de participación de bajo costo (D3).</b>	<b>DA3. Priorizar la destinación de recursos mínimos (D3) a actividades que fortalezcan la confianza y reduzcan el escepticismo ciudadano (A1)</b>

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	8



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-PL02</b> <b>22/01/2026</b> <b>Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN	

## 6. PLAN DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS CON LA CIUDADANÍA


Se presenta el Plan de Participación Ciudadana de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, cuyo objetivo central es promover y fortalecer los mecanismos de interacción entre la institución y la comunidad, garantizando la incidencia efectiva de la ciudadanía en los procesos de planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud.

El Plan está orientado a facilitar el acceso a la información, el ejercicio de la opinión informada, la deliberación pública y la toma de decisiones compartidas sobre los asuntos de interés sanitario.

En el cuadro siguiente se detallan los componentes estratégicos, categorías de intervención, actividades de gestión, propuestas de mejora y cronograma de ejecución correspondientes.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO				
Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Elaborar el autodiagnóstico base para la planeación de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	Realizar caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Informe de caracterización de grupos de valor	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Febrero 2026
	Analizar resultados de los informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	Informe de PQRSD	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Mensualmente 2026
	Analizar resultados de los espacios de participación ciudadana	Informe resultados de participación ciudadana	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Trimestral 2026
	Analizar resultados de las encuestas de satisfacción y de evaluación de la experiencia ciudadana	Informes de resultados de las encuestas de satisfacción y de evaluación de la experiencia ciudadana	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	mensualmente 2026


FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	9

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-PL02</b> <b>22/01/2026</b> Versión:1.0
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

## ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA


Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Planear la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	Realizar autodiagnóstico para conocer el estado actual	Documento de autodiagnóstico	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Septiembre 2026
	Establecer acciones para implementar estrategia			
	Establecer objetivos, metas, responsables y fechas			
	Establecer indicadores de gestión y medición			
	Generar espacios participativos con las áreas de la entidad y grupos de valor externos, para la			
	Priorizar las acciones según las necesidades principales manifestadas por los usuarios			
Identificar los grupos de valor que participan en la elaboración de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	Servidores y contratistas de la entidad	Informe de grupos de valor	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Enero 2026
	Ciudadanía en general			
	Personas con orientación sexual diversa			
	Personas en proceso de reintegración y reincorporación			
	Personas pertenecientes a grupos étnicos			
	Servidores y contratistas de otras entidades			
	Formular, aprobar e integrar la estrategia al plan de acción anual	Manual SIAU	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Enero 2026
	Definir la oferta institucional de información pública, trámites, servicios, espacios			

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	10

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		


Articular la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía con el Plan de acción del SIAU	de diálogo, control social, participación y de construcción con la ciudadanía			
	Determinar canales de atención suficientes, accesibles e incluyentes para dar respuestas a las PQRSD			
	Formular acciones de lenguaje claro.			
	Diseñar protocolos para el relacionamiento con la ciudadanía			
	Determinar claramente los procesos y procedimientos para el relacionamiento con la ciudadanía			
	Concretar acciones de publicación y actualización de la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web			
	Diseñar acciones con enfoque diferencial poblacional			
	Diseñar acciones que garanticen la accesibilidad de personas con discapacidad			
	Crear actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso de la ciudadanía, a través de ferias, centros integrados de servicios, entre otros			
	Documentar buenas prácticas en el servicio o relacionamiento con la ciudadanía			
	Diseñar Herramientas o mecanismos de medición de la percepción y de evaluación de la experiencia			

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	11

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-PL02</b> <b>22/01/2026</b> Versión:1.0
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

Integrar las políticas que inciden en la interacción con la ciudadanía:	ciudadana			
	Participación ciudadana y rendición de cuentas	Documento de la estrategia	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	febrero 2026
	Servicio al ciudadano			
	Transparencia y acceso a la información pública			
	Racionalización de trámites			
	Establecer acciones de mejora para fortalecer la implementación de la estrategia			
Gestionar la mejora continua en la implementación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	Promover la cultura de la gestión de conocimiento y aprendizaje institucional	Documento de la estrategia	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Febrero 2026
	Identificar, documentar y difundir las experiencias que generaron valor y sirven como referente de buenas prácticas			
	Identificar, documentar, difundir y generar acciones de mejora sobre las lecciones aprendidas que fortalecieron los procesos, procedimientos y actividades de gestión			
Estrategia para interactuar virtual con los ciudadanos	Página web	Oficina audiovisuales y mesa de apoyo	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Mensualmente 2026
	Redes sociales			


FECHA:	<b>Elaboración:</b> 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	<b>Modificación:</b> 16/01/2026	<b>Acta No. 001 del 22/01/2026</b> <b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b>	<b>Resolución No. 020</b> <b>22/01/2026</b>	<b>1.0</b>	<b>12</b>

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

## ACCESIBILIDAD


Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Promover la accesibilidad y atender las necesidades de las personas con discapacidad:	Realizar a justes razonables para facilitar el acceso de personas con discapacidad y grupos de valor a la oferta institucional	Protocolo de atención población diferencial	Proceso Gestión de la experiencia del paciente-Oficina audiovisuales y mesa de apoyo	Enero 2026
	Fortalecer las ayudas en la página web y otros recursos tecnológicos que faciliten la comunicación y acceso a la información a personas con discapacidad visual			
	Fortalecer las ayudas visuales y textuales que facilite la comunicación y acceso a la información a personas con discapacidad auditiva			
	Diseñar ejercicios de participación ciudadana que faciliten el acceso y la comunicación con personas con discapacidad visual y auditiva			
Contar con escenarios de relacionamiento que facilitan la accesibilidad a personas discapacitadas	Con discapacidad auditiva	Protocolo de atención población diferencial	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	febrero 2026
	Con discapacidad visual o baja visión			
	Con discapacidad cognitiva			
	Con discapacidad			

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	13

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

Facilitar el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web	intelectual Con discapacidad física			
	Incluir barra en la parte superior que redirecciones al Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO	Resolución 1519 de 2020	Oficina de comunicaciones	febrero 2026
	Incluir un pie de página el diseño y paleta de colores referido en los lineamientos para acondicionamiento gráfico de sitios web a GOV.CO	Anexo 2 de Resolución 1519 de 2020	Oficina de comunicaciones	Febrero 2026
	Publicar en el pie de página, los documentos aprobados y requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal	Anexo 2 de Resolución 1519 de 2020	Oficina de comunicaciones	Enero 2026
Facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física	Incluir controles de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm	Norma NTC 6047 Accesibilidad al espacio físico	Sub gerencia Administrativa	Enero 2026
	Incluir acceso con espacio libre de maniobra antes y después de la puerta de al menos 1,50 metros			
	Incluir recorrido o sendero peatonal libre de obstáculos			
	Incluir señalización inclusiva			
	Incluir Espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm			


FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	14

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

	de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida			
	Incluir Baños públicos diseñados o acondicionados con baterías sanitarias para uso de personas con discapacidad			
	Incluir Paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad			
	Incluir Anfitriones o talento humano que acompañe en el recorrido por la entidad a las personas con discapacidad, que lo solicite			
	Señalización en braille			
	Señalización con imágenes en lengua de señas			
Conocer las consultas de acceso a información pública de la entidad	¿Medir cuántas consultas de acceso a información pública de la entidad requerían interoperabilidad con otras entidades?	Información de sistemas	Sistemas	Cada 4 meses 2026

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	15




 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

	¿Cuantificar cuántos servicios de intercambio de información requirió la entidad para la realización de sus consultas de acceso a información pública?			
--	--	--	--	--

### CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Fortalecer los Canales de atención disponible	Fortalecer la atención Presencial	Manual SIAU	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	Mensualmente 2026
	Diseñar actividades Presenciales - Itinerante (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, centros integrados de servicios, caravanas de servicio, etc.)			
	Fortalecer el canal Telefónico			
	Fortalecer y difundir el canal Virtual			
Diseñar la metodología para el desarrollo o participación en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento tipo ferias o centros integrados de servicio	Caracterizar el territorio y los grupos de valor a donde llevara la oferta institucional	Caracterización de Usuarios	Proceso Gestión de la experiencia del paciente	semestral 2026
	Definir la oferta institucional que se trasladara al territorio, de acuerdo con la caracterización elaborada			
	Divulgar y convocar a			

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	16

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA			
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN			
	la ciudadanía y grupos de valor para los que definió la oferta institucional			
	Establecer mecanismos de medición y seguimiento sobre el desarrollo de estas jornadas itinerantes			

## MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Son los mecanismos de participación a los cuales pueden acudir los ciudadanos y usuarios de la entidad y cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas.

**-Acciones de Tutela:** CPC. Art. 86.

**-Acciones Populares y de Grupo:** CPC. Art. 88.


**-Acción de Cumplimiento:** Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997. Consultas: 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 15 días.

**-Derechos de petición:** Constitución Política de Colombia. Artículo 23.

**-Quejas:** mecanismo que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la entidad las anomalías y conductas irregulares presentadas en la debida prestación del servicio por parte de funcionario o área. Se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

**-Reclamos:** cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente. Se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. **-Rendición de Cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras,

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	17

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del dialogo. 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, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

**ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN** (Canales de Atención) La ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito 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:

○ **Presenciales**

**-Atención Personalizada:** oficina del Servicio de información y Atención al Usuario (SIAU), está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios.


**-Ventanilla Única:** La Entidad dispone de ventanilla física para recibir mediante oficio impreso las solicitudes que los usuarios requieran realizar.

**-Buzones Físicos:** Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas y sugerencias, en los buzones físicos, ubicados en diferentes áreas de la entidad. Los buzones serán abiertos y consultados por la oficina del SIAU, según procedimiento definido para tal fin, y en ellos se depositan PQRSF.

**-Encuestas de Satisfacción:** la oficina del SIAU, realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas a los usuarios que han finalizado su proceso de atención, de acuerdo a una muestra establecida para la institución de la cual se derivan indicadores para establecer acciones de mejora a las desviaciones encontradas.

**-Asociación de Usuarios:** Es un canal de comunicación que permite a la ESE conocer las inquietudes o sugerencias de los usuarios; la responsabilidad de convocatoria está a cargo por la representante de los Usuarios ante la Institución.

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	18

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

**-Veeduría Ciudadana:** Este es otro canal de participación permite dar a conocer tanto a los ciudadanos, como a las diferentes organizaciones comunitarias la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público y ejercer control sobre el mismo. **-Rendición de Cuentas:** En este espacio realizado de manera anual, los usuarios disponen de un espacio participativo para el ejercicio del control ciudadano, actividad que se desarrolla de acuerdo al procedimiento previamente establecido disponible en la página web. Procedimiento que consiste en "Entregar información clara y oportuna a través de mecanismos de participación ciudadana que permita a la administración interactuar y dar a conocer a los usuarios y comunidad en general la gestión realizada por la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito durante la vigencia" La Entidad cuenta con una estrategia de Rendición de Cuentas basada en dos dimensiones de trabajo:


**-Información:** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas tanto misionales como las asociadas con el Plan de Desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad.

**- Dialogo:** práctica que usa el Hospital, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo y/o virtual.

Todo comentario de usuarios, ciudadanos o grupos de interés que llegue a la institución será clasificado y dependiendo de esta clasificación será el trámite a saber:

TIPO DE COMENTARIO	TIEMPO DE RESPUESTA	REGISTRO	QUIEN RESPONDE	OBSERVACIONES
PETICIÓN	15 días hábiles	Oficina SIAU	Subgerencias	Si es población preferencial 10 días hábiles
QUEJA	15 días hábiles	Oficina SIAU	Subgerencias	
RECLAMO	15 días hábiles	Oficina SIAU	Subgerencias	
DENUNCIA	15 días hábiles dependiendo el tipo	Oficina SIAU	Subgerencias	
SUGERENCIA	15 días hábiles	Oficina SIAU	Subgerencias	
AGRADECIMIENTO	15 días	Oficina SIAU	Subgerencias	

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	19

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-PL02</b> <b>22/01/2026</b> Versión:1.0
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

	hábiles			
--	---------	--	--	--

Todas las PQRSF deben canalizarse exclusivamente a través del SIAU. Si la situación que genera el comentario puede ser atendido y resuelto inmediatamente para lograr la satisfacción del ciudadano, se actúa en ese sentido y el trámite se registra en el Software extranet.

Las PQRSF serán respondidas a través de oficio en los siguientes casos: En todo caso de petición, derecho de petición y denuncia independientemente del requerimiento del ciudadano. Por solicitud expresa del solicitante.

La respuesta a las quejas, peticiones, reclamos, denuncias, de ciudadanos, deben enviarse por escrito, deben ir fechadas y con la dirección correcta, ser completas, claras y precisas y deben contenerla solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que las soportan, solo cuando sea del caso.

Las respuestas de todas las PQRSF deben generarlas en primer lugar, las personas implicadas y, en segundo lugar, el líder del proceso y/o los subgerentes cuando se trata de una situación que involucra el proceso en general. En todo caso será el proceso del SIAU quien genere la respuesta final y define si se le anexan otros soportes de acuerdo a la pertinencia del caso.


En algunos eventos puede considerarse que el oficio de respuesta sea firmado por la gerencia cuando el requerimiento sea a través de oficio dirigido a esta dependencia o cuando el caso lo amerite por la complejidad del mismo, de lo contrario el SIAU puede responderlo.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Este servicio lo oferta el hospital especialmente para conectar a los ciudadanos con las diferentes áreas del hospital para resolver sus inquietudes y necesidades de información. Este servicio se oferta de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.

**CITAS MEDICAS:** Presencial y al correo electrónico [citasmedicas@hospitalpitalito.gov.co](mailto:citasmedicas@hospitalpitalito.gov.co) al que se deben enviar los documentos escaneados.

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)** Calle 3º Sur N° 1B - 45

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	<b>Modificación:</b> 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	20

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co Teléfono: 8362500  
Extensión: 5005

WhatsApp: 3112066762 Horarios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m. – 2:00 p.m.  
a 6:00 p.m.

Virtuales Portal Web: para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito ha puesto a su disposición el portal web [www.hospitalpitalito.gov.co](http://www.hospitalpitalito.gov.co) para que los ciudadanos puedan consultar la información referente a trámites y servicios disponibles por este medio.

Radicación de PQRSF: los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sugerencias, peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias a través de la página [www.hospitalpitalito.gov.co](http://www.hospitalpitalito.gov.co).

De igual forma en la institución se encuentran buzones en todos los servicios y una ventanilla única de radicación en la oficina principal del SIAU en la entrada principal y en los puntos de atención SIAU de los diferentes servicios.

Redes sociales: nos pueden ubicar en las siguientes redes:

[https://www.facebook.com/hsapitalito/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/hsapitalito/?locale=es_LA)


<https://x.com/hsapitalito>

<https://www.youtube.com/channel/UCUPscfaMCwTrX3ai71hCYcA>

## 7. PUNTOS DE CONTROL

Nº	Actividad	Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia
1	Satisfacción del usuario	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios	GEPE	Mensual	Informe
2	Fidelización del usuario	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios	GEPE	Mensual	Informe
3	Asociación de usuarios	Reunión mensual con la asociación y trimestral con veedores en salud	GEPE	Mensual	Actas
4	Informe de PQRS	Analizar PQRS, realizar informe y publicar en la página.	GEPE	trimestral	Informe

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	21

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

## 8. ESTRATEGIAS

A partir del diagnóstico DOFA y la línea base, se proponen las siguientes estrategias para el componente estratégico del plan:


Nombre de la Estrategia Principal: **"Hospital al servicio de la vida Fortaleciendo la Gobernanza Colaborativa y el Diálogo Comunitario"**

Esta estrategia se subdivide en tres componentes clave, que se convertirán en el pilar del Plan de Participación Ciudadana 2026:

- 1. Estrategia de Comunicación y Acceso a la Información:** Se centrará en crear canales de comunicación transparentes, accesibles y bidireccionales, tanto físicos (buzones de sugerencias, mesas de diálogo) como digitales (plataformas en línea, redes sociales).
- 2. Estrategia de Capacitación y Empoderamiento Ciudadano:** Se enfoca en educar tanto al personal del hospital en habilidades de facilitación como a la comunidad sobre sus derechos y cómo participar efectivamente en la gestión pública.
- 3. Estrategia de Co-creación y Monitoreo Participativo:** Busca involucrar a la comunidad en la toma de decisiones sobre servicios y políticas del hospital, creando espacios para la co-creación de soluciones y el seguimiento conjunto de los resultados.

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	22



 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN		

## 9. INDICADORES Y METAS

### 1. Número de PQRS radicados en el periodo.

Medición del conocimiento de la cultura organizacional de los colaboradores:  
 Numero de colaboradores con conocimiento y aplicación de cultura organizacional/  
 total de ítems aplicados\*100

### 2. Porcentaje de pacientes con satisfacción global

Total, de usuarios que respondieron buen y muy buena a la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios recibidos en la IPS/Total de usuarios encuestados. \*100

### 3. Porcentaje de usuarios que recomienda la IPS

Número de usuarios que respondieron Si y probablemente si a la pregunta Recomendaría sus familiares y amigos esta IPS/ Total de usuarios encuestados\*100.


## 10.DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

- Manual de atención al usuario.
- Resolución 068 del 26 de febrero 218 comité de ética.
- Estatutos Asociación de usuarios.
- Plan de acción política participación en salud.

## 11.RESPONSABLES

- Gerencia.
- Subgerencias
- Proceso Gestión de la experiencia del paciente y su familia.
- Coordinador de Comunicaciones y Audiovisuales.
- Oficina de Calidad
- Proceso de Planeación.

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	23

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GP-PL02 22/01/2026 Versión:1.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A LA GESTIÓN	

## 12. PARTICIPACIÓN CIUDADANA, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN

Con el fin de garantizar la participación ciudadana, el presente plan fue publicado en el mes de diciembre de 2025 en el enlace de la página web institucional: <https://hospitalpitalito.gov.co/menu-transparencia/planeacion/plan-de-accion/2555-planes-estrategicos-2026-con-el-objeto-que-la-comunidad-efectue-observaciones/>, con el propósito de recibir comentarios, sugerencias y observaciones por parte de la ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 26 de diciembre de 2025 al 07 de enero de 2026.

Posterior al cumplimiento del plazo establecido para la publicación del presente plan en la página web institucional (del 26 de diciembre de 2025 al 07 de enero de 2026), no se recibieron observaciones, comentarios ni sugerencias por parte de la ciudadanía. En consecuencia, el presente Plan fue sometido a consideración y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – MIPG, mediante Acta No. 01 del 22 de Enero de 2026. Finalmente, el Plan quedó adoptado en su versión definitiva y fue publicado en el enlace de transparencia institucional de La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, disponible en: <https://hospitalpitalito.gov.co/menu-transparencia/planeacion/plan-de-accion/2556-planes-estrategicos-y-plan-de-accion-para-la-vigencia-2026/>

FECHA:	Elaboración: 15/12/2025	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 16/01/2026	Acta No. 001 del 22/01/2026 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución No. 020 22/01/2026	1.0	24