



**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2025**

El gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander en uso de sus atribuciones legales y estatutarias

**CONSIDERANDO**

1. Que mediante Decreto Número 0025 de 04 de febrero de 2005 emanado por la Gobernación de Santander, se crea la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander, como una Entidad Descentralizada del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y Autonomía Administrativa.
2. Que el artículo 19 del Decreto 0025 de 2005 emanado de la Gobernación de Santander, señala como funciones del Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander, las de dirigir, coordinar, supervisar y controlar los procesos que garanticen el cumplimiento de la misión de la empresa, realizar la gestión, ordenar los gastos, dictar los actos entre otras.
3. Que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se debe establecer el modelo que integra y articula los Sistemas de Gestión y Control Interno, determinando el campo de aplicación de cada uno de ellos, con criterios diferenciales en el territorio nacional.
4. Que el Decreto Único Reglamentario de la Función Pública 1499 de 2017 describe lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y define el Sistema de Desarrollo Administrativo como "un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas, y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional (...)".
5. Que la 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.
6. Que la Ley 1757 de 2015, Ley Estatutaria de Participación dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, en su Título II, de Mecanismos de Participación Ciudadana y en su Título IV de la Rendición de Cuentas.
7. Que la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, crea la Ley de Transparencia y del derecho a la información pública nacional.
8. Que el decreto 612 de 2018, en su artículo primero *"adiciona al Capítulo 3 del Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, los siguientes artículos: "2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año: ... 9. Plan de Acción Estrategia de Participación Ciudadana ..."*
9. Que el Plan Institucional del Servicio al Ciudadano para la vigencia 2025, fue elaborado por cada uno de los responsables de la ESE Hospital Universitario de Santander, en coordinación con la Oficina de Servicio de Información y atención al usuario, el cual fue publicado en la página web Institucional.
10. Que el Plan Institucional del servicio al Ciudadano para la vigencia 2025 fue presentado en el Comité de Gestión y Desempeño siendo aprobado por sus integrantes el día 28 de enero de 2025.

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2025**

Que, en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO: APROBAR EL PLAN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2025** para la ESE Hospital Universitario de Santander, el cual hace parte integral del presente acto administrativo, como instrumento de gestión de la entidad que determina las metas institucionales y las actividades necesarias para alcanzarlas.

**ARTICULO SEGUNDO: RESPONSABLES DEL PLAN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2025:** Las áreas responsables de cada una de las actividades del plan deberán formular, ejecutar y cargar las evidencias de cumplimiento del Plan Institucional del Servicio al Ciudadano ESE HUS 2025 en el instrumento establecido para tal fin. El profesional universitario del Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU es responsable de la consolidación de los avances del plan, la divulgación de dicho seguimiento y el cargue de la información correspondiente en las plataformas tecnológicas, de acuerdo a la normatividad vigente.

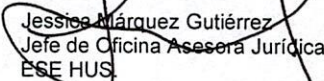
**ARTICULO TERCERO:** La presente resolución quedará en firme desde el día siguiente a su publicación, comunicación o notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 87 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y deroga todas aquellas que le sean contrarias.

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bucaramanga

30 ENE 2025

**TC (RA) RICARDO ARTURO HOYOS LANZIANO  
GERENTE E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER**

Revisó:   
Jessica Márquez Gutiérrez  
Jefe de Oficina Asesora Jurídica  
ESE HUS

Proyecto:   
Silvia Melissa Martínez Castellanos  
Profesional Universitario Servicio de Información y Atención al Usuario  
ESE HUS