


# PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS

GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL


GDI-PLA-PI-02 VERSIÓN 1  
ENERO 2021



|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 2 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>      |

## TABLA DE CONTENIDO

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| 2.     | OBJETIVO .....   | 3  |
| 3.     | ALCANCE .....  | 3  |
| 4.     | APLICABLE .....  | 3  |
| 5.     | RESPONSABLE .....  | 4  |
| 6.     | DEFINICIONES .....   | 4  |
| 7.     | CONDICIONES GENERALES .....  | 5  |
| 8.     | MARCO LEGAL .....  | 6  |
| 9.     | DESARROLLO .....   | 7  |
| 9.1.   | <b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....   | 7  |
| 9.2.   | <b>INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA</b> .....                                      | 8  |
|        | GRUPOS DE INTERÉS DE LA ESE HUS .....  | 8  |
| 9.3.   | <b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....                               | 11 |
| 9.4.   | <b>CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b> .....                                    | 11 |
| 9.5.   | <b>MECANISMOS DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN</b> .....                              | 15 |
|        | DERECHOS DE LOS USUARIOS .....   | 15 |
|        | DEBERES DE LOS USUARIOS .....  | 15 |
| 9.5.2. | Espacios de Participación (Canales de Atención) .....                            | 17 |
| •      | MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....                                    | 20 |
| 9.6.   | <b>ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b> ..... | 20 |
| 11.    | DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....   | 27 |
| 12.    | SOCIALIZACIÓN .....  | 27 |

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 3 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>      |

## **PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento pretende identificar y describir los espacios de participación ciudadana que la ESE Hospital Universitario de Santander tiene disponibles y que propone para los grupos de interés con quienes interactúa, teniendo en cuenta que “La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía, hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático” (Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital). Particularmente, la participación social en el sector salud está reglamentada en la Resolución 2063 de 2017, en donde el estado colombiano busca solucionar las necesidades, situaciones o condiciones que impiden que la ciudadanía incida o decida sobre su derecho a la salud.

De esta manera, la estrategia de participación ciudadana definida en este plan institucional se enmarca en el proceso de atención ciudadano, cuya implementación y seguimiento es responsabilidad del equipo de trabajo del Servicio de Información y Atención al Usuario a la vez que está asociado al proceso de comunicaciones permitiendo una mayor y mejor interacción con el usuario y comunidad en general.

### **2. OBJETIVO**


Promover la participación de la ESE Hospital Universitario de Santander en la toma de decisiones institucionales, identificando necesidades de participación de los grupos de interés, incentivando espacios de veeduría a los recursos, planes y programas de salud y de espacios de interacción y evaluación conjunta a resultados, así como de espacios de comunicación efectiva para el acceso a la información, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.

### **3. ALCANCE**

Las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas deben ser aplicadas por todas las dependencias de la ESE Hospital Universitario de Santander y está dirigida a los usuarios y demás partes interesadas para que a través de los mecanismos definidos para la divulgación de la información puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, lo que se traducirá en una gestión efectiva de la Entidad.

### **4. APLICABLE**

La estrategia de participación ciudadana aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la ESE Hospital Universitario de Santander.


|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 4 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>      |

## 5. RESPONSABLE

Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, Gerencia, Of. de Desarrollo Institucional

## 6. 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.
- **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)

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página:</b> 5 de 27 |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión:</b> 1      |

- **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)
- **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.

## 7. CONDICIONES GENERALES


- El plan institucional de Participación Social en Salud y Rendición de Cuentas que se formule anualmente debe estar articulado con la plataforma estratégica de la ESE HUS e incluirse como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- La divulgación de los espacios de participación y rendición de cuentas se realizará de acuerdo con lo definido en el Plan de acción anual para la Participación Social en Salud y Rendición de Cuentas.

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 6 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>      |

- La Rendición de Cuentas deberá ser un proceso permanente, abierto y transparente, con amplia difusión, con elementos centrales como la información, el diálogo y la responsabilidad ante las inquietudes y derecho de información de la ciudadanía y debe realizarse haciendo uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por el hospital.
- El lenguaje utilizado en los espacios de Participación Ciudadana e información suministrada en las rendiciones de cuentas y demás espacios de interacción con los grupos de interés deberá ser sencillo, universal, en formatos de fácil interpretación, cuya documentación generada estará disponible a los grupos de interés interesados.

## 8. MARCO LEGAL

- 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. 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.
- CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano

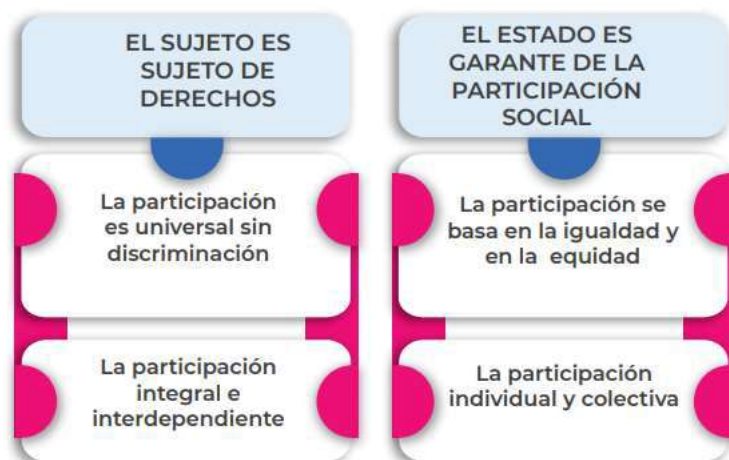
|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 7 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>      |


- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- 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.
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 2063 de 2017, Por medio del cual se adopta la Política de Participación en Salud- PPSS.

## 9. DESARROLLO

### 9.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación social en salud es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud y esto significa que el ciudadano es sujeto del derecho a afectar las decisiones que afectan su bienestar, es decir, el derecho a decidir sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple. De igual forma, el derecho a la salud implica el derecho a la vida con bienestar, el derecho a la atención cuando se necesite (servicios adecuados y con calidad), e implica que la salud es la construcción social que permite la participación social. En cuanto al derecho a la participación social está relacionado con los derechos a informarse, deliberar, construir, incidir y decidir sobre las políticas públicas en salud y controlar y exigir a la sociedad y estado sobre el derecho a la salud.



|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 8 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>      |

Fuente: Política de participación social en salud PPSS, Res. 2063 de 20167.

En este sentido, la ESE Hospital Universitario de Santander fortalece la participación de los grupos de interés a través de la adopción de mecanismos y condiciones para el ejercicio de participación en salud y que den cumplimiento al derecho fundamental a la salud de los usuarios atendidos en la entidad, impulsando la cultura de la salud y el autocuidado en colaboradores, estudiantes, docentes, usuarios, familias y demás grupos de interés, así como promoverá ejercicios de control social a los recursos de la salud y al cumplimiento al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y demás normatividad vigente del sistema de salud aplicable.

Finalmente, la ESE HUS garantiza los principios de la política nacional de participación social en salud referentes al enfoque de derechos, territorialidad, diversidad, solidaridad, autonomía, equidad, transparencia y corresponsabilidad. De igual manera, adopta los ejes de la política relacionados con:

1. **Fortalecimiento institucional**, garantizando los recursos que promuevan y faciliten la participación de los usuarios de la institución.
2. **Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud** que promuevan un rol activo desarrollando y aprovechando las tecnologías de la información y las comunicaciones que fortalezcan las estrategias de comunicación y visibilicen los procesos participativos.
3. **Impulso a la cultura de la salud**, fomentando la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado y el autocuidado como elementos esenciales para el cumplimiento del derecho a la salud en los usuarios, promoviendo programas de información y promoción de la cultura de bienestar y salud y de formación de formadores con enfoque de derecho en salud diferencial e incluyente.
4. **Control Social en Salud**, siendo el control un elemento crucial para la garantía del derecho y la construcción social de la salud, mejorando el acceso a la información e implementando mecanismos que fortalezcan el análisis de información y contribuyan al manejo transparente de los recursos de la salud.
5. **Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión**, permitiendo la apropiación de instrumentos de gestión que permitan la participación en la identificación, priorización y solución de los problemas de salud, en la toma de decisiones de inversión y de prestación de los servicios.

## 9.2. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA


La E.S.E Hospital Universitario de Santander en busca de promover los procesos comunicativos adecuados al interior y exterior de la institución, toma como marco de referencia el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa (MCPOI) para Entidades del Estado, con el objetivo de alinearse y dar cumplimiento a la normatividad nacional e implementar acciones que promuevan la cultura organizacional en todas las áreas de servicio.

La comunicación organizacional será entendida como una estructura en red que gira en torno a significados y relaciones sociales promovidos a través de la comunicación interna que busca lograr un clima de integración de sus colaboradores con el fin de reforzar aspectos fundamentales de competitividad de la organización. De igual manera, una comunicación externa que garantice la participación de los ciudadanos en la formulación y seguimiento de políticas institucionales para el mejoramiento en la prestación de servicios.

## GRUPOS DE INTERÉS DE LA ESE HUS


Los grupos de interés son las personas o grupos que tienen impacto en o se ven afectados por las actividades y



|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 9 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>      |


servicios que presta el ESE-HUS, donde se establecen una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objetivo social.

| GRUPO DE INTERÉS   | OBJETIVO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS   | NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS   | MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE PARTICIPACIÓN Y/O DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS  |
|--|---|---|--|
| <b>1. Junta Directiva</b>  | Mantener los objetivos e intereses de la organización en torno a la plataforma estratégica institucional, identificando las necesidades esenciales y las expectativas de los grupos de interés, mediante la asignación de recursos, adopción de normas de eficiencia y calidad y controlando su aplicación en la gestión institucional. | Funcionamiento adecuado de la ESE de acuerdo a sus competencias dentro del SGSSS, control de recursos y gestión administrativa y asistencial eficiente.   | Evaluación de plan de gestión del gerente.<br>Realización de las sesiones periódicas de Junta.<br>Seguimiento al Plan de Desarrollo Institucional (POA).<br>Seguimiento a la situación administrativa, financiera y asistencial. |
| <b>2. Entes Territoriales (Secretaría de Salud Departamental y Municipal) - Entes de Control</b> | Vigilar y controlar el cumplimiento de las políticas y normas técnicas, científicas y administrativas de acuerdo a la normatividad vigente, que garanticen el logro de los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud   | Protección del derecho a la salud, atención integral a la población.<br>Reporte información de acuerdo a la normatividad vigente<br>Habilitación de servicios<br>Cumplimiento de normatividad del SGSSS | Datos de la Población Atendida<br>Registro y seguimiento de los proyectos de inversión.<br>Habilitación de los servicios<br>Cumplimiento de normatividad vigente. a través del reporte oportuno de información.                  |
| <b>3. Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)</b>                               | Velar por una atención en salud eficiente y de calidad a sus afiliados.<br>Realizar los pagos de los servicios prestados por la ESE de acuerdo a los acuerdos de voluntades suscritos, garantizando un flujo de recursos hacia la ESE de manera oportuna.   | Atención en salud de calidad, humanizada y segura<br>Tarifas competitivas<br>Prestación de los servicios de alta y mediana complejidad  | Manual Tarifario.<br>Contratación de Servicios.<br>Portafolio de servicios.<br>Depuración de deudas y gestión de cobro de cartera.   |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p><b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO<br/>DE SANTANDER</b><br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p> | <p align="center"><b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b></p> | <p>Página: 10 de 27</p> |
|   | <p align="center"><b>GESTIÓN DE DESARROLLO<br/>INSTITUCIONAL</b></p>  | <p>Versión: 1</p>       |

| GRUPO DE INTERÉS                                    | OBJETIVO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS   | NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS   | MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE PARTICIPACIÓN Y/O DE RELACIONAMIENTO CON LOS  |
|---|---|---|--|
| <b>4. Usuarios y Familias</b>                       | Velar por la calidad del servicio y defensa del usuario en pro del cumplimiento de Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de la ESE.                | Atención humanizada, segura y de calidad acorde a las necesidades de salud.<br>Capacidad resolutive.<br>Satisfacción en la atención.  | Modelo de Atención.<br>Programa de Seguridad del Paciente.<br>Programa de Humanización de la Atención.<br>Servicios SIAU.<br>Encuestas de satisfacción.                          |
| <b>5. Cliente interno (Talento Humano ESE HUS)</b>  | Contribuir, a través del conocimiento, competencias y experiencia del colaborador al funcionamiento, mejoramiento y eficacia de cada uno de los procesos de la ESE. | Bienestar Laboral.<br>Pagos oportunos de nómina.<br>Desarrollo de competencias laborales.<br>Seguridad y Salud en el trabajo.   | Procesos adecuados de Talento Humano.<br>Programa de Bienestar Institucional.<br>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.<br>Plan Institucional del Capacitación y formación. |
| <b>6. Instituciones de Educación Superior – IES</b> | Prestar el servicio de educación superior a estudiantes de pregrado y posgrado de diferentes áreas de la salud y administrativas.                                   | Campos de práctica adecuados.<br>Desarrollo de proyectos de investigación.<br>Formación y desarrollo de competencias del talento humano.<br>Fortalecimiento de los convenios docencia servicio. | Planeación del Talento Humano.<br>Convenios Docencia-Servicio establecidos.<br>Capacidad Instalada HUS para prácticas formativas.<br>Convenios docencia servicio.                |
| <b>7. Entidades sin Ánimo de Lucro</b>              | Fomentar la cooperación para el desarrollo de iniciativas que contribuyan a dignificar las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables atendidas en la ESE.  | Realizar alianzas que contribuyan al desarrollo de iniciativas que dignifiquen la calidad de vida de las poblaciones vulnerables atendidas en la ESE.   | Beneficiarios atendidos.<br>Actividades de donación.<br>Actividades de esparcimiento, apoyo psicosocial, escolaridad, etc.   |
| <b>8. Proveedores de Bienes y/o Servicios</b>       | Proporcionar bienes y servicios para la prestación eficiente de los servicios de salud de la ESE.   | Participar en principios de igualdad y de transparencia en los procesos contractuales de la ESE.<br>Obtener pagos oportunos por los bienes y servicios suministrados.                           | Procesos contractuales ajustados a los tiempos establecidos en el manual de contratación de la ESE.  |
| <b>9. Medios de comunicación</b>                    | Emitir información de la ESE de actualidad y de interés para la comunidad   | Espacios y material informativo de interés para la comunidad  | Boletines.<br>Actividades de Participación.<br>Canales de Comunicación.  |

Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 11 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>       |

### 9.3. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA


- **Acompañamiento:** Espacio de diálogo entre Usuarios y la ESE HUS (herramientas de participación en página web, redes sociales y encuestas permanentes, Alianza de Usuarios).
- **Escucha:** Gestión de soluciones conjuntas que beneficien a toda la comunidad hospitalaria (herramientas de participación a través de gestión de PQR, Oficina de SIAU, Alianza de Usuarios y rendición de cuentas).
- **Comunicación Permanente:** Para realimentar a los grupos de interés sobre las decisiones que los involucran (participación en la Alianza de usuarios, atención permanente por parte del personal del SIAU, gestión de PQR, rendición de cuentas).

### 9.4. CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital Universitario de Santander establece una comunicación informativa adecuada a través de un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a estos grupos de manera integral, oportuna, clara, veraz y confiable, bajo lineamientos efectivos de producción y manejo informativo. El Hospital cuenta con medios de comunicación internos como carteleras, correos electrónicos, boletines de prensa, página web, plataforma virtual de aprendizaje, plataforma de gestión de calidad, circulares, que son utilizados para socializar información interna. De igual manera, con estos medios se socializa información de interés general a la comunidad y grupos de interés que le permiten a la institución mantener una interacción permanente y dar cumplimiento a los ejes estratégicos de la política de participación social en salud.

En cuanto al derecho de petición y respuestas a PQRSF, en aras de garantizar los derechos fundamentales, la entidad cuenta con un procedimiento para la atención y solución de PQRSF encaminado a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin que la información sea eficaz.


| MEDIOS DE COMUNICACIÓN                 | NOMBRE                  | PERIODICIDAD | OBJETIVO  |
|--|-------------------------|--------------|---|
| <b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIRECTOS</b> | Audiencia Pública.      | Anual        | Presentar el informe de gestión anual gerencial a los grupos de interés.  |
| <b>MEDIOS ESCRITOS</b>                 | Informativo General HUS | Permanente   | Fortalecer el sentido de lo público, facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública y contribuir al desarrollo de los principios de transparencia, responsabilidad, eficiencia y participación ciudadana en el manejo de recursos públicos |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 12 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>       |


| MEDIOS DE COMUNICACIÓN                       | NOMBRE   | PERIODICIDAD     | OBJETIVO   |
|--|--|------------------|--|
| <b>MEDIOS VIRTUALES</b>                      | Página Web Institucional.<br>www.hus.gov.co    | Anual/Permanente | Publicar la siguiente información:<br>Acta rendición de cuentas<br>Respuesta a todas las preguntas formuladas por la ciudadanía en la audiencia.<br>Procesos contractuales, acuerdos, circulares, resoluciones y demás documentos de interés para los grupos de interés. |
|  |  | Anual            | Publicar en la página Web el informe de gestión anual.   |
|  |  | Semestral        | Publicar informes de:<br>Implementación de MIPG, planes de acción, metas de cumplimiento del plan de desarrollo, oportunidades de mejora de Acreditación, etc.   |
| <b>EN FORMA DIRECTA A LA JUNTA DIRECTIVA</b> | Reunión con la Junta Directiva.                | Semestral        | Presentar ante la Junta Directiva informe de Gestión de manera periódica donde se evidencie, la situación financiera y misional, el avance del Plan de Acción y el Plan de Desarrollo  |
| <b>INFORMES A ENTES DE CONTROL</b>           | Entidades de supervisión, vigilancia y control | Anual            | Cumplir con el 100% de los informes a los organismos de control.   |

De igual manera, la E.S.E. Hospital Universitario de Santander implementa las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la entidad con la más completa información sobre la institución en cuanto a procesos y resultados cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Así mismo, se publican los informes del Modelo de Planeación y Gestión – MIPG, planes institucionales, plan anticorrupción y atención al ciudadano, informes de gestión, actas de rendición de cuentas, procesos contractuales, acuerdos de Junta Directiva, circulares internas, normatividad aplicable, resoluciones y demás documentos de interés para la comunidad y que garantizan el cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la política de participación social en salud de la ESE HUS.


La información suministrada a la ciudadanía se encuentra publicada en la Página Web del hospital <http://www.hus.gov.co>, a través de los enlaces relacionados a continuación:

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página:</b> 13 de 27 |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión:</b> 1       |

| TEMA  | DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN  | LINK DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB  |
|---|--|---|
| Quienes somos                                   | Misión, Visión, objetivos, principios, valores, políticas.<br>Estructura administrativa<br>Directorio<br>Derechos y deberes  | <a href="http://www.hus.gov.co/nuestra-institucion/">http://www.hus.gov.co/nuestra-institucion/</a>   |
| Transparencia y acceso a la información pública | <b>Mecanismos de contacto</b><br>Mecanismos para la atención al ciudadano<br>Localización y horarios de atención<br>Correos electrónicos para notificaciones judiciales<br>Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales<br><b>Información de interés</b><br>Publicación de datos abiertos<br>Estudios, investigaciones y otras publicaciones<br>Convocatorias<br>Preguntas y respuestas frecuentes<br>Glosario<br>Noticias<br>Calendario de Actividades<br>Información para niños, niñas y adolescentes<br>Información adicional<br><b>Estructura orgánica y talento humano</b><br>Misión y visión<br>Funciones y deberes<br>Procesos y procedimientos<br>Organigrama y estructura de las dependencias<br>Directorio de servidores públicos, empleados y contratistas<br>Directorio de entidades<br>Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés<br>Ofertas de empleo<br><b>Normatividad</b><br>Normograma<br>Resoluciones<br>Documentos de interés<br>Autorización Ley de protección de datos personales<br>Procedimiento actualización página web<br><b>Presupuesto</b><br>Presupuesto general<br>Ejecución presupuestal histórica anual<br>Estados financieros<br>Manual SARLAFT<br>Plan Anual de Adquisiciones<br><b>Planeación</b><br>Políticas, lineamientos y manuales<br>Códigos institucionales<br>Planes Estratégicos institucionales<br>Programas y proyectos en ejecución<br>Metas, objetivos e indicadores de gestión y desempeño<br>Participación en la formulación de políticas | <a href="http://www.hus.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/">http://www.hus.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/mecanismos-de-contacto/">http://www.hus.gov.co/mecanismos-de-contacto/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/informacion-de-interes/">http://www.hus.gov.co/informacion-de-interes/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/estructura-organica-y-talento-humano/">http://www.hus.gov.co/estructura-organica-y-talento-humano/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/normatividad-e-s-e-hus/">http://www.hus.gov.co/normatividad-e-s-e-hus/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/presupuesto-2/">http://www.hus.gov.co/presupuesto-2/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/planeacion-e-s-e-hus/">http://www.hus.gov.co/planeacion-e-s-e-hus/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/control/">http://www.hus.gov.co/control/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/contratacion-2/">http://www.hus.gov.co/contratacion-2/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/tramites-y-servicios/">http://www.hus.gov.co/tramites-y-servicios/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/">http://www.hus.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/accesibilidad-web/">http://www.hus.gov.co/accesibilidad-web/</a><br><a href="http://www.hus.gov.co/habeas-data/">http://www.hus.gov.co/habeas-data/</a> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página:</b> 14 de 27 |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión:</b> 1       |

| TEMA                  | DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN  | LINK DE PUBLICACIÓN PÁGINA WEB  |
|-----------------------|--|---|
|                       | Informes de empalme<br><b>Control</b><br>Informes de gestión, evaluación y auditoría<br>Reportes de Control Interno<br>Informes del Sistema de Gestión de Control Interno<br>Planes de mejoramiento<br>Entes de Control y mecanismos de supervisión<br>Defensa judicial<br><b>Contratación</b><br>Información contractual<br>SECOP<br>Ejecución de contratos<br>Procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras<br>Plan Anual de Adquisiciones<br><b>Trámites y servicios</b><br>Trámites – SUIT<br>Noticias recientes<br>Portafolio de servicios<br><b>Instrumentos de gestión de información pública</b><br>Registro de activos de información<br>Índice de información clasificada y reservada<br>Esquema de publicación de información<br>Programa de gestión documental<br>Tablas de retención documental<br>Registro de publicaciones<br>Costos de reproducción<br>Consulta de solicitudes<br>Formulario PQRSF<br>Mecanismos PQRSF<br>Informes PQRSF<br>Inventario de archivos para eliminación<br>Inventario documental de archivos<br><b>Accesibilidad web</b><br>Información y link lenguaje accesible<br><b>Habeas data</b> |   |
| Atención al ciudadano | Mecanismos PQRSF<br>Puntos SIAU<br>Satisfacción 2018<br>Satisfacción 2017<br>Grupos de Interés E.S.E. HUS<br>No Más Filas<br>Normas generales para los visitantes<br>Preguntas y Respuestas Frecuentes<br>Seguridad del Usuario<br>Solicitud de Citas Médicas<br>Ubicación de Sedes  | <a href="http://www.hus.gov.co/atencion-al-ciudadano/">http://www.hus.gov.co/atencion-al-ciudadano/</a> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p><b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO<br/>DE SANTANDER</b><br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p> | <p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b></p> | <p>Página: 15 de 27</p> |
|   | <p><b>GESTIÓN DE DESARROLLO<br/>INSTITUCIONAL</b></p>  | <p>Versión: 1</p>       |

| TEMA | DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN  | LINK DE PUBLICACIÓN<br>PÁGINA WEB |
|------|--|-----------------------------------|
|      | Derechos y Deberes<br>Directorio<br>Horarios de Atención<br>Pago de Servicios<br>Notificaciones Judiciales<br>Manual del usuario |                                   |

## 9.5. MECANISMOS DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN


Para la garantía del respeto de los derechos de sus usuarios, la ESE Hospital Universitario de Santander, adopta y pone en práctica las directrices emitidas en la Ley Estatutaria 1751 de 2015 donde se establece los derechos y los deberes del paciente y su familia, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional en el enlace de Atención al Ciudadano.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, política, origen o nivel social, o por su propia condición de salud.
- A recibir información clara y oportuna sobre el personal que lo atenderá, su estado de salud y todo lo relacionado con su atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.
- A autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica o participación en actividades de docencia y de investigación científica.
- A elegir el profesional de salud de su preferencia de acuerdo a las opciones presentadas por la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
- A dar a conocer al Hospital sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recibir respuestas a ellas.
- A tener la mayor privacidad en la atención y absoluta confidencialidad en la información.
- A solicitar una segunda opinión.
- A recibir apoyo espiritual acorde a sus creencias y a la cercanía de su familia y allegados.
- A recibir valoración y manejo adecuado del dolor.
- A donar o recibir órganos.
- A recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios relativos a su situación particular.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

- Suministrar información verdadera sobre su identificación, ubicación, salud, tratamientos y medicamentos que esté recibiendo.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
- Tratar con respeto, amabilidad y dignidad a las personas que lo atiendan, a los demás pacientes y visitantes en general.
- Cuidar y usar de manera responsable y racional los recursos del Hospital (instalaciones, servicios, equipos e instrumental dispuesto para su uso).

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página:</b> 16 de 27 |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión:</b> 1       |

- Registrar e Inscribir a los niños recién nacidos en la notaría, registraduría municipal y en la EPS a la cual pertenecen sus padres antes de los 30 días.
- Seguir el plan de tratamiento ordenado con las instrucciones que son para su bienestar
- Cuidar de su salud y hacer que su grupo familiar sea parte activa en su tratamiento y recuperación.
- Evitar conflictos al acompañar e informar y orientar a otros usuarios o miembros de su familia que requieran asesoría o atención en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
- Cancelar cuando así corresponda los copagos y/o cuotas moderadoras que se generen de su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

### 9.5.1. Mecanismos Legales de Participación Ciudadana

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

**Acciones de Tutela:** Permite al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos fundamentales. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (CPC Art. 86).

**Acciones Populares y de Grupo:** Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, la ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (CPC Art. 88).


**Acción de Cumplimiento:** Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (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 30 días.

**Derechos de petición:** Derecho que tiene toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución (CPC Art. 23). Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (CPC Art. 23). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.

**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 algún funcionario o área de la ESE HUS. Se deben responder dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página:</b> 17 de 27 |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión:</b> 1       |

**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.

**Solicitud de información:** solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la ESE HUS, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días.

**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.<sup>6</sup>

### 9.5.2. Espacios de Participación (Canales de Atención)

La ESE Hospital Universitario de Santander 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**

Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:


**Atención Presencial en Oficinas:** La ESE Hospital Universitario de Santander cuenta con puntos de atención, con accesibilidad y fácil acceso y movilidad de los ciudadanos y cuenta con ventanillas de atención, éstos se encuentran ubicados en:

*Carrera 33 # 28 - 126 Bucaramanga - Colombia. Horario de Atención: 7:00 a.m. - 12:00 m., 1:00 p.m. - 6:00 p.m.*

De igual manera, dispone de una oficina de atención al usuario (SIAU), que mediante diferentes mecanismos físicos y electrónicos atiende las solicitudes y resuelve inquietudes de los usuarios. También se cuenta con los buzones de PQR en todos los servicios y se aplican permanentemente encuestas de satisfacción a usuarios con el fin de evaluar la prestación del servicio.

### GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La ESE HUS mantiene una adecuada y permanente comunicación con sus usuarios, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo, para esto cuenta

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página:</b> 18 de 27 |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión:</b> 1       |

con la Oficina de Atención al Usuario que permite:

- Brindar atención adecuada y oportuna a los usuarios.
- Informar y direccionamiento al usuario de los servicios prestados
- Atención y solución de quejas y reclamos

En cuanto a las manifestaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios, la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU se encarga de recibirlos, radicarlos, clasificarlos y enviarlos a la dependencia correspondiente para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias. Estas manifestaciones se pueden hacer llegar por medio de los buzones que se han dispuesto en el hospital, de igual forma se puede ingresar a la página web [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co) en su link de transparencia / trámites y servicios para registrar las PQRS y este se remite a la oficina del atención al usuario; su diligenciamiento debe contener información clara del usuario para contactarlo y facilitar así la entrega de la respectiva respuesta.

Se da respuesta final al usuario de forma verbal o escrita en un término no mayor de diez días hábiles contados desde el momento de la recepción en la oficina del SIAU.

**Audiencias Públicas:** Es un espacio de participación en el cual la ESE Hospital Universitario de Santander, suministra inicialmente una información base a la ciudadanía, invitándola a analizarla para posteriormente tener un diálogo en el cual los ciudadanos presenten sus observaciones y/o solicitudes. Las Audiencias Públicas se utilizan por excelencia en los Procesos de Licitación y el la Rendición de Cuentas.


**Participación Incluyente:** Para los usuarios con algún tipo de discapacidad, se cuenta con personal especializado en discapacidad que ayuda a orientar, informar y acompañar al usuario dentro de su proceso de atención; igualmente, se cuenta con señalización general con lenguaje de señas y braille.

**Participación en Comités Institucionales:** Periódicamente, la alianza de usuarios de la ESE HUS elige a sus representantes como miembros de los comités institucionales de: ética hospitalaria, ética en investigación, en comité de instituciones amigas de la mujer y la infancia IAMII.

**Participación en Junta Directiva:** La Secretaría de Salud Departamental convoca a elecciones entre los usuarios para la elección de un representante de ellos ante Junta Directiva, quien participa activamente en la toma de decisiones institucionales con el fin de dar cumplimiento a las competencias de la entidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud de acuerdo a la normatividad vigente.

**Participación en la Alianza de Usuarios:** La ESE HUS cuenta con la alianza de usuarios donde se tratan diferentes temas de interés de los usuarios en cuanto a la prestación de servicios, temas de interés, radicación y consulta de PQRSF, accesibilidad y programa de discapacidad, participación social en salud, trámites, portafolio de servicios y que permiten la participación ciudadana en la gestión institucional.

**Rendición de Cuentas:** La Entidad cuenta con una estrategia de Rendición de Cuentas que busca fortalecer la relación entre el hospital y los ciudadanos, basada en tres dimensiones de trabajo:

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página:</b> 19 de 27 |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión:</b> 1       |

- **Información:** la cual se brinda a los ciudadanos a través de sus diferentes canales, boletines y comunicados de prensa, entre otros, de forma continua y con información en temas de interés para el ciudadano, tales como: puntos de atención, trámites y servicios, informes de resultados sobre la gestión, estructura organizacional, directorio, planes institucionales, procesos de contratación, presupuesto, entre otros.
- **Diálogo:** participación permanente en escenarios o espacios, en los cuales se genera una interacción con los ciudadanos, conociendo su opinión y propuestas sobre la gestión, mediante la audiencia pública de rendición de cuentas, que permita mejorar la prestación de los servicios. Adicionalmente, se desarrollan eventos de tipo académico de carácter nacional e internacional como foros, talleres conversatorios, cátedras y seminarios permanentes.
- **Incentivos:** se incentiva la participación de los ciudadanos, mediante informes que evidencien la importancia y los resultados de su participación, los cuales permiten dar a conocer las acciones que se han tomado con base en sus observaciones, contribuyendo a resolver a nivel nacional varias situaciones; al igual, que se fomenta una cultura frente a la rendición de cuentas de la Entidad, con la sensibilización a los funcionarios en las jornadas de inducción y re inducción.

La construcción y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas en la ESE HUS se fundamenta en cuatro pasos:


1. Análisis del estado de rendición de cuentas en la entidad: Necesidades de información.
2. Diseño de la estrategia rendición de cuentas: Selección de acciones para divulgar la información documental, selección de acciones para promover el diálogo e incentivos para la participación.
3. Ejecución e implementación: realización de la convocatoria a eventos definidos, publicación de información de interés, de acuerdo a las actividades programadas.
4. Evolución y monitoreo: Evaluación de cada acción, Evaluación estratégica en conjunto, Informe de rendición de cuentas general. El documento que formula las directrices es el manual Público de Rendición de Cuentas elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública

- **NO PRESENCIALES**

**Atención Telefónica:** la ESE Hospital Universitario de Santander, dispone de un PBX al cual los ciudadanos se pueden comunicar a través de la línea 6910030. El ciudadano podrá comunicarse de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Los tiempos de respuesta dependen del tipo de solicitud realizada por el usuario; entendiéndose a éste como el ciudadano, entidad (Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional).

**Participación Virtual:** Para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, ESE Hospital Universitario de Santander ha puesto a su disposición la página web [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co), en la cual se podrá consultar cualquier tipo de información referente a los trámites y servicios ofertados, una sección de atención al ciudadano en donde el usuario puede consultar horarios de atención, directorio, derechos y deberes, solicitud de citas médicas, entre otros. Además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p><b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO<br/>DE SANTANDER</b><br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p> | <p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b></p> | <p><b>Página:</b> 20 de 27</p> |
|   | <p><b>GESTIÓN DE DESARROLLO<br/>INSTITUCIONAL</b></p>  | <p><b>Versión:</b> 1</p>       |

- **Radicación de PQRSD:** los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias a través de la página web [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co), en el enlace <http://www.hus.gov.co/pqrfs/>. También se puede hacer seguimiento a cualquier petición registrada.
- **Correos Electrónicos Institucionales:** La Entidad cuenta con los siguientes correos para facilitar el contacto a través de este medio: [siau@hus.gov.co](mailto:siau@hus.gov.co); [notificacionesjudiciales@hus.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@hus.gov.co)
- **Redes sociales:** La ESE Hospital Universitario de Santander cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:
  - \* Facebook: [www.facebook.com/HUSantander](http://www.facebook.com/HUSantander)
  - \* Twitter: [www.twitter.com/HUSantander](http://www.twitter.com/HUSantander)
  - \* YouTube: <http://www.youtube.com/user/PrensaHUS>
  - \* Página Web: [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co)

A través de estas redes sociales, los ciudadanos y partes interesadas podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la ESE HUS ofrece a sus usuarios.
- **Trámites y servicios:** Los trámites identificados en la ESE HUS se encuentran dentro de los procesos misionales que son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la organización. Los trámites identificados en la ESE HUS, se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y se encuentran en el siguiente enlace <http://www.hus.gov.co/tramites-y-servicios/>

En este portal los usuarios de los servicios, pueden realizar los trámites en línea, hacer su seguimiento y encontrar la información relacionada con los mismos.


- **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Para conocer en forma técnica y objetiva la percepción que tiene los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de los servicios que se han recibido a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios. De acuerdo con los resultados obtenidos se determina acciones que retroalimente para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la institución y cuyos resultados son socializados en los comités en donde hacen parte los representantes de los usuarios así como también son publicados en página web y redes sociales para conocimiento de la comunidad.

## 9.6. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS


| ACTIVIDADES   | FECHA   |
|---|---|
| Publicar noticias de interés para usuarios y ciudadanía en general                    | Permanentemente                                 |
| Publicar resultados de gestión (rendición de cuentas) de la Entidad                   | Semestral y Anual                               |
| Realizar audiencias de rendición de cuentas   | Al menos una al año                             |
| Comunicar a la ciudadanía información y eventos que la ESE HUS ofrece a sus usuarios. | De acuerdo con productos y servicios de Interés |

| <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>FECHA</b>    |
|--|-----------------|
| Publicación de avances de ejecución del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano  | Cuatrimestral   |
| Publicar material audiovisual que permita a la ciudadanía conocer el portafolio de Servicios   | Permanentemente |
| Enviar a la Oficina Atención al usuario Quejas y Reclamos los PQRS que lleguen a través de las Redes Sociales, para el debido trámite y seguimiento. | Permanentemente |
| Atender los comentarios generados en el muro de Facebook y los tweets publicados por los usuarios.   | Permanentemente |
| Publicar y divulgar a través de boletines de prensa temas de interés para los ciudadanos.  | Permanentemente |


|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  <p><b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO<br/>DE SANTANDER</b><br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p> | <p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b></p> | <p>Página: 22 de 27</p> |
|  | <p><b>GESTIÓN DE DESARROLLO<br/>INSTITUCIONAL</b></p>  | <p>Versión: 1</p>       |

## 10. PLAN DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

| Eje PPSS                               |     | Estrategia PPSS  | Actividades   | Meta o producto   | Responsable                  | Fecha inicio | Fecha final |
|--|-----|--|---|---|------------------------------|--------------|-------------|
| 1.<br>Fortalecimiento<br>Institucional | 1.1 | Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la política de participación social en salud | Vincular el recurso humano para apoyo a usuarios y de personas en situación de discapacidad (personal oficina SIAU)   | Evidencia de contratación de personal del SIAU y discapacidad                             | Of. Calidad                  | 01/01/2021   | 31/12/2021  |
|  | 1.2 | Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.       | Realizar 2 capacitaciones anuales al personal del SIAU en política y estrategia de participación social, transparencia y acceso a la información, trámites y servicios, rendición de cuentas. | Evidencia de capacitación al personal del SIAU  | Of. Desarrollo Institucional | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|  | 1.3 |  | Realizar 2 reuniones en el año con la alianza de usuarios para socializar la estrategia de participación social en salud y control social (Rendición de cuentas).                             | Evidencia de capacitación a la alianza de usuarios  | Of. Desarrollo Institucional | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|  | 1.4 | Definir los lineamientos para las entidades territoriales y entidades del sector salud que propendan por Garantizar la participación en la decisión en la gestión del sector salud en el marco del cumplimiento de los objetivos de la política de participación social en salud           | Socializar y evaluar a la comunidad hospitalaria acerca de participación social en salud y rendición de cuentas, incluyendo esta actividad en el plan de acción de comunicaciones             | Evidencia de capacitación y evaluación a colaboradores, plataforma virtual de aprendizaje | Of. Desarrollo Institucional | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|  | 1.5 | Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los  | Ejecutar las actividades propuestas en el programa de discapacidad  | Evidencia de acompañamiento a usuarios y familias dentro del programa                     | SIAU – Coord. Discapacidad   | 01/01/2021   | 31/12/2021  |


|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  <p><b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO<br/>DE SANTANDER</b><br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p> | <p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b></p> | <p>Página: 23 de 27</p> |
|  | <p><b>GESTIÓN DE DESARROLLO<br/>INSTITUCIONAL</b></p>  | <p>Versión: 1</p>       |

| Eje PPSS  |     | Estrategia PPSS  | Actividades   | Meta o producto  | Responsable                                     | Fecha inicio | Fecha final |
|---|-----|--|---|--|---|--------------|-------------|
|   |     | programas del sector salud   |   | de discapacidad  |   |              |             |
| <p><b>2.<br/>Empoderamiento<br/>de la ciudadanía<br/>y las<br/>organizaciones<br/>sociales en<br/>salud</b></p> | 2.1 | <p><b>Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.</b></p>                              | Aplicar la encuesta permanente en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios.  | Evidencia de resultados de la encuesta, presentación de pantallazo y reporte de votos    | Of. Desarrollo Institucional.                   | 01/02/2021   | 31/12/2021  |
|   | 2.2 |  | Utilizar espacios de comunicación masiva para informar sobre temáticas en salud y en derecho a la salud   | Informes trimestrales de seguimiento al plan de comunicaciones                           | Of. Desarrollo Institucional                    | 01/02/2021   | 31/12/2021  |
|   | 2.3 | <p><b>Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud</b></p>  | Socializar a los miembros de la alianza de usuarios el uso y aplicaciones de la pagina web de la ESE HUS  | Evidencia de socialización a la alianza de usuarios                                      | Of. Desarrollo Institucional                    | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|   | 2.4 | <p><b>Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria</b></p>  | Dotar a la alianza de usuarios con equipamiento que los identifique institucionalmente para el desarrollo de las actividades, publicar en la pagina web y redes sociales los usuarios que hacen parte de la alianza | Evidencia de dotación y publicación de nombres de los miembros de la alianza de usuarios | SIAU  | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|   | 2.5 | <p><b>Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos</b></p> | Utilizar espacios de comunicación masiva para informar periódicamente sobre los resultados de indicadores de PQR, satisfacción y trámites   | Evidencia de socialización de informes   | SIAU  | 01/02/2021   | 31/12/2021  |
| <p><b>3. Impulso a la Cultura de la Salud</b></p>   | 3.1 | <p><b>Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria</b></p>   | Realizar 3 campañas educativas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a colaboradores   | Evidencias de campañas educativas de promoción y prevención a colaboradores              | Talento Humano – SST, Subgerencia de Enfermería | 01/02/2021   | 30/09/2021  |


|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  <p><b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO<br/>DE SANTANDER</b><br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p> | <p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE<br/>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b></p> | <p>Página: 24 de 27</p> |
|  | <p><b>GESTIÓN DE DESARROLLO<br/>INSTITUCIONAL</b></p>  | <p>Versión: 1</p>       |

| Eje PPSS                   |     | Estrategia PPSS   | Actividades  | Meta o producto   | Responsable                                     | Fecha inicio | Fecha final |
|----------------------------|-----|---|--|---|---|--------------|-------------|
|                            | 3.2 | <b>Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención</b>   | Promocionar estrategias de bienestar en salud a los usuarios utilizando escenarios de promoción de la seguridad del paciente                             | Evidencias de socialización a usuarios acerca de seguridad del paciente                 | Of. Calidad – Equipo Seguridad del paciente     | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|                            | 3.3 | <b>Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.</b>  | Socializar a la alianza de usuarios y al personal del SIAU sobre discapacidad y enfoque diferencial.   | Evidencias de socialización a alianza de usuarios y personal del SIAU                   | SIAU – Coord. Discapacidad                      | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|                            | 3.4 | <b>Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.</b>  | Realizar 3 campañas educativas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a usuarios   | Evidencias de campañas educativas de promoción y prevención                             | Talento Humano – SST, Subgerencia de Enfermería | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
| 4. Control Social en Salud | 4.1 | <b>Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública</b> | Socializar a la alianza de usuarios reglamentación general del sector salud en cuanto a participación y control social en salud.                         | Evidencias de socialización en legislación de participación y control social            | Of. Jurídica                                    | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|                            | 4.2 | <b>Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.</b>                                 | Registrar la información en página web institucional relacionada con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información                                   | Reporte ITA – Procuraduría General de la Nación   | Of. Desarrollo Institucional                    | 01/09/2021   | 30/11/2021  |
|                            | 4.3 |   | Implementar el plan de acción de comunicaciones para la vigencia   | Informes trimestrales de comunicaciones   | Of. Desarrollo Institucional                    | 01/02/2021   | 30/09/2021  |
|                            | 4.4 | <b>Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades</b>                         | Definir las actividades de rendición de cuentas, generando espacios de diálogo sobre los temas de gestión que socializará la entidad durante la vigencia | Documento de planeación de rendición de cuentas incluyendo actividades de participación | Of. Desarrollo Institucional                    | 01/01/2021   | 31/12/2021  |




|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 25 de 27</b> |
|  | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>       |

| Eje PPSS   |     | Estrategia PPSS  | Actividades   | Meta o producto  | Responsable                   | Fecha inicio | Fecha final |
|--|-----|--|---|--|-------------------------------|--------------|-------------|
|  |     | hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos  |   |  |                               |              |             |
|  | 4.5 | Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública  | Ejecutar el cronograma de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, diferenciando si son espacios de diálogo sobre la gestión general de la entidad o sobre los temas priorizados de acuerdo a la clasificación realizada previamente, definiendo roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad | 2 Informes de ejecución de rendición de cuentas                                      | Of. Desarrollo Institucional. | 01/01/2021   | 31/12/2021  |
| 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión | 5.1 | Diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuestación participativa con énfasis en la garantía de la participación de la población en la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno. | Realizar el proceso elección democrática del representante al COPACO, en la alianza de usuarios   | Evidencias de elección del representante de usuarios al COPACO                       | SIAU                          | 01/01/2021   | 31/12/2021  |
|  | 5.2 | Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.   | Realizar el proceso elección democrática del representante al Consejo territorial, en la alianza de usuarios  | Evidencias de elección del representante de usuarios al Consejo Territorial en salud | SIAU                          | 01/01/2021   | 31/12/2021  |
|  | 5.3 | Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.   | Realizar la convocatoria de la comunidad y los usuarios en la rendición de cuentas  | Evidencias de la convocatoria de rendición de cuentas                                | Of. Desarrollo Institucional  | 01/01/2021   | 31/12/2021  |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 26 de 27</b> |
|  | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>       |

| Eje PPSS |     | Estrategia PPSS   | Actividades  | Meta o producto                         | Responsable | Fecha inicio | Fecha final |
|----------|-----|---|--|---|-------------|--------------|-------------|
|          | 5.4 | Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión. | Verificar la participación en las reuniones de la alianza. | Actas de reunión de alianza de usuarios | SIAU        | 01/01/2021   | 31/12/2021  |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RENDICIÓN DE CUENTAS ESE HUS</b> | <b>Página: 27 de 27</b> |
|   | <b>GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>  | <b>Versión: 1</b>       |

## 11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual Único de Rendición de Cuentas – Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Versión 2. 2018.
- Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. 2018.
- Resolución 2063 de 2017, Por medio del cual se adopta la Política de Participación en Salud- PPSS.
- Manual de Operación de los Anexos Técnicos de la Resolución 2063 de 2017, Política de Participación Social en Salud.

## 12. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobada este documento, es responsabilidad del líder del proceso garantizar su publicación en página web institucional.

| 11. CONTROL DE MODIFICACIONES |       |                                |                 |              |              |
|-------------------------------|-------|--------------------------------|-----------------|--------------|--------------|
| Versión                       | Fecha | Descripción de la Modificación | Actualizado por | Revisado por | Aprobado por |
| NA                            | NA    | NA                             | NA              | NA           | NA           |