



# PLAN DE ACCIÓN

## Estrategia de participación ciudadana



## CONTENIDO

CONTENIDO .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO.....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
ALCANCE .....	4
MARCO NORMATIVO .....	4
MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	5
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	7
PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026 .....	9

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana contribuye al derecho de todas las personas para intervenir de manera individual o colectiva en las decisiones que afectan a la comunidad, al ser miembros activos de una sociedad en la cual se debe aportar para su crecimiento y estabilización. Es por ello, que la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona está comprometida con la promoción de la participación de los ciudadanos, en la toma de decisiones que tengan incidencia en la prestación de los servicios de salud, promoviendo la participación de los grupos de interés, con el fin de que puedan informarse, evaluar y verificar la gestión pública de la Entidad.

El plan de participación que a continuación se describe contiene los medios y mecanismos que la ciudadanía puede usar para participar y aportar en la toma de decisiones, dado que la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona junto con sus organismos de salud adscritos, busca garantizar espacios presenciales, virtuales y telefónicos mediante los cuales se puede establecer una comunicación constante con los usuarios, garantizando el derecho a la inclusión y la creación de espacios adecuados que garanticen el cumplimiento de sus derechos y deberes.

## OBJETIVO

Promover la participación ciudadana de los usuarios a través de los canales y mecanismos institucionales establecidos, como estrategia para fortalecer la democracia participativa en la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona y los Centros de Salud adscritos.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Orientar a los usuarios de manera clara y oportuna sobre los servicios de salud, los canales de atención y los mecanismos de participación ciudadana.
- Propiciar y fortalecer espacios de participación e interacción con la ciudadanía, mediante la implementación de diversos medios de atención, que garanticen una comunicación clara, efectiva y permanente con la Institución.
- Garantizar espacios e instrumentos de participación que permitan recolectar, analizar y gestionar la percepción de los usuarios sobre la atención y los servicios brindados por la Institución.
- Promover en los usuarios el conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes en salud.

## **ALCANCE**

El presente plan aplica a la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona y los Centros de Salud adscritos, involucrando al cliente interno y externo, así como a los grupos de interés, mediante la implementación de mecanismos de participación ciudadana y comunicación efectiva, que permitan fortalecer la democracia participativa y aportar al mejoramiento de la prestación de los servicios de salud.

## **MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Decreto 1757 de 1994, por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1122 de 2007, por la cual se realizan modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se establece la obligatoriedad de las audiencias públicas de las Empresas Sociales del Estado.
- Ley 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.
- Ley 1751 de 2015, Ley Estatutaria de Salud, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015, Ley Estatutaria de Participación Ciudadana, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, incluyendo los mecanismos de participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, artículos 2.10.1.1.1 al 2.10.1.1.23.
- Resolución 2063 de 2017, por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).



## **MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

A continuación, se describen los medios de participación ciudadana dispuestos por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona para garantizar una comunicación efectiva con sus usuarios, a través de la atención presencial, telefónica y virtual.

### **Medio Presencial**

#### **-Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU):**

La Institución cuenta con la Oficina de Atención al Usuario, cuya función principal es velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios. Desde este espacio se facilita el acceso a la información y se promueve el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, la recepción de sugerencias y la gestión de quejas y reclamos.

#### **-Ventanilla Única de Radicación:**

A través de esta oficina de correspondencia física, la Institución recibe las solicitudes, peticiones y comunicaciones de los usuarios, las cuales son presentadas mediante oficio impreso.

#### **-Buzón de Sugerencias:**

Herramienta mediante la cual los usuarios pueden consignar por escrito sus sugerencias, quejas o felicitaciones relacionadas con el servicio y la atención recibida. La apertura de los buzones se realiza cada quince (15) días con la participación de los usuarios. Estos se encuentran ubicados en los diferentes servicios de la Institución y en cada uno de los Centros de Salud del área de influencia.

### **Medio Telefónico**

-El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) dispone de la línea telefónica 3204330352, a través de la cual se atienden las inquietudes, solicitudes y requerimientos de la comunidad.

-El servicio de urgencias cuenta con la línea telefónica 3112117003, disponible las veinticuatro (24) horas del día para la atención oportuna de la población.

## **Medio Virtual**

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona dispone de diversas herramientas virtuales que facilitan la comunicación directa con los usuarios, permitiendo la atención oportuna de sus solicitudes, necesidades e inquietudes. Entre estas se encuentran:

- Página Web Institucional:

<https://hsdp.gov.co/portal/>

A través de este medio se divulga información institucional y de interés general, incluyendo noticias, campañas educativas, servicios ofrecidos y documentos relacionados con procesos, procedimientos, manuales y demás información relevante para la ciudadanía.

- Sistema para radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones:

[https://siep-esepamplona.com/siepdocpqr/pqr\\_pamplona/](https://siep-esepamplona.com/siepdocpqr/pqr_pamplona/)

Esta plataforma permite la recepción, gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los usuarios. Asimismo, facilita la consulta del estado de cada solicitud y garantiza la trazabilidad de los procesos, mediante un sistema de gestión documental que optimiza el trámite electrónico, reduce el uso de papel y asegura la confidencialidad y seguridad de la información.

- Correo electrónico:

[siau@hsdp.gov.co](mailto:siau@hsdp.gov.co)

[notificacionesjudiciales@hsdp.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@hsdp.gov.co)

La Institución pone a disposición estos correos electrónicos como canales oficiales de comunicación, a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar solicitudes, realizar consultas y remitir notificaciones de carácter judicial.

- Redes sociales:

Canales de interacción digital mediante los cuales se comparte información de interés general, tales como noticias, eventos, campañas, boletines informativos y demás contenidos institucionales.

Facebook e Instagram: @ESEHospitalPamplona

Twitter: @HospPamplona

## **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La E.S.E. Hospital dispone de diversos mecanismos de participación ciudadana, a través de los cuales los usuarios, pacientes y la comunidad en general pueden ejercer sus derechos, expresar opiniones, realizar control social y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios de salud. Estos mecanismos pueden ser utilizados de acuerdo con la necesidad del ciudadano y se definen de la siguiente manera:

### **1. Alianza y/o Asociación de Usuarios**

Es el mecanismo de participación mediante el cual las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud se organizan para velar por la calidad de los servicios, la defensa de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y las Empresas Promotoras de Salud (EPS), sean públicas, mixtas o privadas.

### **2. Veedurías Ciudadanas**

Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos y a las organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública, promoviendo la transparencia, el control social y la adecuada prestación de los servicios de salud.

### **3. Comité de Ética**

Es una instancia de participación presente en las instituciones prestadoras de servicios de salud, cuyo objetivo es proteger los derechos y deberes de los usuarios en relación con las decisiones clínicas, promover la humanización en la atención y orientar la resolución de conflictos éticos que puedan surgir en la prestación del servicio.

### **4. Rendición de Cuentas**

Las Empresas Sociales del Estado del sector salud están obligadas a realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, por lo menos una vez al año, con el fin de informar, explicar y dar a conocer a la ciudadanía los resultados de su gestión. En este espacio se presentan indicadores relacionados con la gestión en salud, la situación financiera, la satisfacción de los usuarios y los aspectos administrativos, promoviendo la participación y el control ciudadano.

### **5. Derecho de Petición**

Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades competentes, ya sea por interés general o particular, con el fin de solicitar información, realizar consultas o elevar reclamos, y obtener una respuesta oportuna y de fondo conforme a la ley.

## **6. Acción de Tutela**

Es un mecanismo judicial mediante el cual cualquier persona puede solicitar ante un juez la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Este derecho está consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.

## **7. Denuncia**

Es el documento o manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente la comisión de un posible delito o falta, con el fin de que se adelanten las acciones legales correspondientes.

## **8. Queja**

Es la manifestación de inconformidad que presenta una persona frente al actuar de un funcionario o servidor de la entidad, relacionada con el trato recibido o el comportamiento en el ejercicio de sus funciones.

## **9. Reclamo**

Mecanismo a través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud expresan su insatisfacción con la prestación de un servicio de salud o solicitan el reconocimiento y restablecimiento del derecho fundamental a la salud.

## **10. Sugerencia**

Es una propuesta u observación presentada por el usuario, basada en su experiencia, con el propósito de que la institución la tenga en cuenta para mejorar la calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud.

## **11. Encuestas de Satisfacción**

Herramienta que permite a los usuarios y pacientes evaluar la calidad de la atención recibida, expresar su nivel de satisfacción y aportar información valiosa para la mejora continua de los procesos institucionales.

## **12. Elección del Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva**

Es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual los usuarios de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona eligen democráticamente a su representante ante la Junta Directiva de la Institución, con el fin de participar en la toma de decisiones, velar por los derechos de los usuarios y contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, conforme a la normatividad vigente.



## PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

Actividad	Indicador	Meta	Evidencia	Responsable
Reuniones con la Asociación de Usuarios para tratar temas de interés.	Número de reuniones realizadas	6 reuniones	Actas	SIAU
Capacitar a los integrantes de la Asociación de Usuarios en diferentes temas en salud.	Capacitaciones realizadas	4 capacitaciones	Actas	SIAU
Socializar de forma trimestral a la Asociación de Usuarios el análisis de las QRSF recibidas.	Reuniones realizadas	4 encuentros	Actas	SIAU
Realizar el comité de ética con participación de los integrantes delegados por la asociación de usuarios.	Número de sesiones del Comité de Ética realizadas	12 sesiones	Actas del comité	Subdirección Científica
Apertura de los buzones de sugerencias con participación de la Asociación de Usuarios.	Número de aperturas de buzón realizadas	24 aperturas	Actas de apertura	SIAU
Publicar contenidos pedagógicos sobre derechos, deberes, canales de atención y humanización en salud.	Publicaciones pedagógicas	12 publicaciones	Publicaciones pedagógicas en página web y redes sociales.	SIAU y Comunicación Social
Realizar la Audiencia pública de Rendición de	Audiencia pública realizada	Audiencia	Informe de rendición de cuentas y acta	Subdirección Administrativa

Cuentas con participación de la comunidad.				y equipo de apoyo
Aplicar mensualmente las encuestas de satisfacción al usuario.	Informes de satisfacción elaborados	12 informes	Informes consolidados	SIAU
Fortalecer la educación al usuario, su empoderamiento y la participación ciudadana mediante la socialización de diversos temas de interés en salud.	Número de jornadas de educación y socialización realizadas	12 jornadas de educación al usuario	Actas	SIAU
Socializar a los usuarios el funcionamiento del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y los servicios que este ofrece.	Número de jornadas de socialización realizadas.	6 jornadas	Actas	SIAU
Mantener actualizada la sección de Servicio al Ciudadano de la página web institucional para el uso y consulta de los usuarios.	Sección de Servicio al Ciudadano actualizada	Sección disponible y actualizada permanentemente durante la vigencia.	Enlace activo de la página web	SIAU y Comunicación Social
Elaborar el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud vigencia 2026	Plan de Acción elaborado y cargado en PISIS	Plan de Acción de la PPSS	Plan de Acción elaborado y cargado en PISIS	SIAU

Desarrollar el programa “Martes Saludables con San Juan” para la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en la comunidad.	Jornadas educativas realizadas	24 jornadas	Actas	SIAU
Capacitar al personal de la Institución en el Manual de Atención al Usuario, con enfoque en humanización en salud, trato digno, y garantía de los derechos de los usuarios.	Número de capacitaciones realizadas.	6 capacitaciones	Actas	SIAU