

INFORME II

CUATRIMESTRE 2025

PLAN DE PARTICIPACIÓN

CIUDADANA

**EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN DEL
USUARIO Y SU FAMILIA
SIAU**



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE:.....	3
4. FUNDAMENTOS LEGALES.....	3
5. DEFINICIONES	4
6. DESARROLLO	5
7. EJES ESTRATEGICOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	5
8. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD	6
MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
9. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
10. ESTRATEGIA PARA CAPACITAR A LOS GRUPOS DE VALOR CON EL PROPÓSITO DE CUALIFICAR LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	13
11. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES IDENTIFICADAS QUE SE DESARROLLARÁN PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	18
12. RECOMENDACIONES	27
13. CONCLUSIONES	28



INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es el derecho a la intervención en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población.

Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.

El Plan de participación ciudadana del Hospital del Sarare ESE describe los mecanismos que la ciudadanía tiene para participar y aportar a la toma de decisiones, a conocer los avances, resultados, novedades y condiciones de la prestación de servicios de salud.

OBJETIVO

Presentar el informe correspondiente al segundo cuatrimestre del plan de participación ciudadana en todas sus etapas de la ESE Hospital del Sarare.

ALCANCE:

Aplica a todos los usuarios que reciben servicios del Hospital del Sarare

FUNDAMENTOS LEGALES.

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".

- Ley 1474 de 2011, Artículos 73 y 74 "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 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 124 de 2016, Artículo 2.1.4.6 "mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo".
- Ley 1751 de 2015, Ley estatutaria de la Salud. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental y se dictan otras disposiciones.
- 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"
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

DEFINICIONES

- **Alianzas estratégicas:** todos aquellos arreglos, procesos, asociaciones, contratos, redes, acuerdos, entre otros, que las entidades hacen con otras organizaciones públicas o privadas o con la sociedad civil, a fin de planificar y gestionar sus actividades de manera eficiente o coordinar con terceros una forma más eficaz de cumplir con su propósito.
- **Expectativa o necesidad del usuario:** son considerados como los requisitos o aquellas características de calidad que un grupo de valor, grupo de interés o parte interesada espera de una Entidad, como resultado de su gestión o la relación que se posee con la misma.
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **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.

- **Participación comunitaria:** es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
- **Alianza o asociación de usuarios:** es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Ciudadana en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Ciudadana en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.
- **Veedurías:** el 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.
- **Política de Participación Social en Salud:** busca dar respuesta a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud.

DESARROLLO

EJES ESTRATEGICOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Fortalecimiento Institucional: Los espacios de dialogo con los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas es de gran importancia para la Institución, debido a que conlleva de igual manera a la identificación de expectativas y necesidades que poseen dichos usuarios, con lo cual, la formulación de planes, proyectos, programas y la rendición de cuentas que realiza la Entidad, se convierten en asuntos participativos con la ciudadanía y los usuarios en razón a lograr atender y satisfacer sus necesidades y expectativas.

Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones ciudadanas en salud: La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud

Control ciudadano: las etapas de la participación social permiten a los usuarios el control ciudadano en las diferentes etapas buscando la generación de planes, programas y proyectos que satisfagan sus necesidades y realizando una constante evaluación y control ciudadano.

Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión: los espacios de dialogo social establecidos por la normatividad vigente permiten a los usuarios la participación en los diferentes estamentos de decisión buscando la garantía de sus derechos.

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

- A partir de los resultados de FURAG identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
- A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
- Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
- Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Presencial a través del SIAU

Los ciudadanos pueden acudir directamente a la oficina del **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)** para realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este medio de participación permite una interacción personal y directa entre los usuarios y el personal del SIAU, facilitando una comunicación más efectiva y personalizada permitiendo a los usuarios recibir asesoramiento y orientación en el momento, lo que contribuye a resolver sus inquietudes de manera inmediata. Éste medio de participación también garantiza que los ciudadanos se sientan escuchados y valorados, fortaleciendo la confianza en los servicios ofrecidos por el Hospital del Sarare.

2. Telefónico

Este medio permite una comunicación directa y rápida con el personal del SIAU, brindando la oportunidad de recibir asesoramiento y resolver inquietudes de manera inmediata, ofreciendo la comodidad de no tener que desplazarse, así mismo nos permite garantizar que todas las opiniones sean escuchadas y valoradas de manera oportuna, contribuyendo a la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Hospital del Sarare. Se cuenta con las siguientes líneas telefónicas: Call Center **607-8859868 Opción 6** y la línea celular **3176574298** dispuestas con horario de atención de **lunes a viernes de 7:00am a 12:00 del mediodía y de 2:00pm a 5:00pm**

3. Virtual

- **Página Web Institucional** <https://hospitaldelsarare.gov.co/>: esta herramienta permite divulgar información de carácter institucional y de interés general como plataforma estratégica, noticias, campañas educativas, servicios que se prestan y documentación que incluye procesos, procedimientos, manuales, entre otros.
- **Correos electrónicos** correspondenciaesarare@gmail.com y siau1sarare@gmail.com: A través de estos correos electrónicos, gestionamos administrativamente las peticiones, quejas, reclamos



y sugerencias de los usuarios mediante los canales de participación disponibles en nuestra página web institucional <https://hospitaldelsarare.gov.co/contactenos/form/contacto.html> Este medio permite una comunicación bidireccional, rápida y accesible, que facilita la interacción y el diálogo entre los ciudadanos, así como con las EAPB del régimen contributivo y subsidiado y las instituciones que vigilan y regulan el sistema de salud en el municipio de Saravena y el departamento de Arauca. Además, esta herramienta garantiza la transparencia y la trazabilidad de las solicitudes, asegurando que todas las opiniones sean consideradas en el proceso de mejora continua de la atención al público.

- **Red social:** Los ciudadanos pueden interactuar con el Hospital del Sarare a través de nuestras cuentas oficiales en redes sociales como Facebook <https://www.facebook.com/search/top?q=hospital%20del%20sarare> e Instagram <https://www.instagram.com/hospitaldelsarare?igsh=b28xZ2tzbWMycXI2>, herramientas de interacción donde se publica información de interés general de la entidad, como noticias, eventos, boletines, entre otros.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El mecanismo de participación ciudadana nos permite fortalecer la interacción y la colaboración entre los ciudadanos y la institución del Hospital del Sarare. A través de estos mecanismos, se busca: involucrar a los usuarios para conocer sus necesidades, recoger sus opiniones y sugerencias, promover la transparencia, mejorar la calidad de los servicios, facilitar la toma de decisiones y fortalecer la confianza. Es importante tener en cuenta las siguientes definiciones:

A. Representantes de las alianzas de usuarios o asociaciones de usuarios.

Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubiere varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos (2) años.

La Asociación de Usuarios (ASUSALUPA) es una organización de segundo grado, sin ánimo de lucro y de libre afiliación. Sus afiliados son los comités municipales, y su patrimonio es variable e ilimitado. Su



principal labor es velar por los derechos de los usuarios y garantizar la atención en los servicios de salud para los regímenes contributivo y subsidiado, así como para las empresas sociales del Estado en el departamento de Arauca y la región del centro oriente de Colombia.

Representante ante la junta directiva de Asociación de usuarios

Elección de la Junta Directiva Departamental

Presidente: ÁNGEL MARÍA SALINAS

Correo Electrónico: asusalupa@gmail.com

Vicepresidente: JUAN MANUEL PAVA

Correo Electrónico: asusalupa@gmail.com

Elección de la Junta Municipal

Presidente: CESAR ENRIQUE PRIETOCAMUCERO

Correo Electrónico: asusalupa@gmail.com

Secretaria: FLOR MARÍA TRILLOS

Correo Electrónico: asusalupa@gmail.com

B. Representantes ante el comité de Ética Hospitalaria

El Comité de Ética Hospitalaria conformado mediante Resolución No 323 del 18/11/2024 para la vigencia 2024-2027 es integrado por:

- El gerente o la subgerencia científica como delegado
- Un (1) representante del equipo médico mediante proceso convocatoria No 04 del 2024: José Elías Pinto Suarez

- Un (1) representante del personal de enfermería mediante proceso convocatoria No 04 del 2024: Carmen Sofía Bolívar García
- Dos (2) representantes de la Asociación de Usuarios mediante comunicación externa de Asociación de Usuarios del 13/11/2024: Flor María Trillos y Cesar Prieto Chamucero.
- Dos (2) delegados el Comité de Participación Comunitaria elegidos por los representantes de las organizaciones de la comunidad mediante comunicación externa del Coordinador Municipal de Salud Pública Código 9549. Judit Andrea Flores Urrego y Elizabeth Sanchez Acuña

Como invitados permanentes:

- Líder de SIAU
- Líder de Defensa Jurídica o su delegado
- Coordinador medico
- Coordinado de enfermería
- Coordinador de la Unidad de Atención Primaria
- Asesor de Control Interno

C. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un mecanismo mediante el cual el Hospital del Sarare y sus funcionarios informan y explican a la ciudadanía las acciones realizadas, las decisiones tomadas y el uso de los recursos públicos. Este proceso garantiza la transparencia, fomenta la responsabilidad y permite a los ciudadanos ejercer control social sobre la gestión pública. A través de la rendición de cuentas, se busca fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones, mejorar la eficiencia de los servicios públicos y promover la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones.

D. Atención y gestión de PQRSF

La atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) es un proceso fundamental para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Hospital del Sarare. Este



proceso permite a los usuarios expresar sus opiniones, necesidades y expectativas de manera formal, y garantiza que estas sean atendidas de manera oportuna y adecuada.

Definiciones del proceso:

Recepción: Las PQRSF pueden ser recibidas a través de diferentes canales, como correo electrónico, presencial en la oficina del SIAU, telefónicamente, a través de la página web institucional y redes sociales.

Registro: Cada PQRSF es registrada en un sistema de gestión, asegurando la trazabilidad y el seguimiento adecuado de cada caso.

Evaluación y Clasificación: Las PQRSF son evaluadas y clasificadas según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación) para determinar la mejor manera de gestionarlas.

Asignación y Tratamiento: Se asigna a los responsables adecuados para abordar y resolver cada PQRSF. Se implementan las acciones necesarias para dar respuesta y solución a las inquietudes y sugerencias planteadas.

Seguimiento y Respuesta: Se realiza un seguimiento continuo para asegurar que cada PQRSF sea gestionada dentro de los tiempos establecidos. Los usuarios reciben una respuesta formal que informa sobre las acciones tomadas y los resultados obtenidos.

Mejora Continua: La información recopilada a través de las PQRSF se utiliza para identificar áreas de mejora e implementar cambios que contribuyan a la excelencia en la atención al usuario.

Teniendo en cuenta la circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional De Salud donde se modifican los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular 017 del 2020, establecen las siguientes definiciones:



Petición: solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación de los servicios de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro y órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte

ESTRATEGIA PARA CAPACITAR A LOS GRUPOS DE VALOR CON EL PROPÓSITO DE CUALIFICAR LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

ÍTEM	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO I CUATRIMESTRE 2025	% CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	% CUMPLIMIENTO O PLAN	SEGUIMIENTO II CUATRIMESTRE 2025	% CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
1	Desarrollar campañas de promoción de la plataforma dinámica de pacientes para el acceso digital a su historial médico y respectivo descargue de resultados, ordenes medicas e historias clínicas.	Planilla de asistencia	Líder SIAU y equipo de trabajo	No. 4/12	33%	10%	8/12	66.67%
2	Desarrollar programas de Promoción derechos y deberes que beneficien a la comunidad y que fortalezcan la imagen institucional del hospital, en conjunto de la Asociación de Usuarios	Planilla de asistencia	Líder SIAU y representante municipal de asociación de Usuarios	No. 4/12	33%	10%	8/12	66.67%
3	Recepcionar y gestionar PQRSF por parte del	Acta	Líder SIAU	No. 15/45	33%	10%	15/45	66.67%

	usuario según canal de participación (buzones de sugerencias, presencial, página web institucional y telefónico)	Numero de PQRSF recibidas						
4	Realizar campañas educativas sobre el acceso de servicios disponibles como canales de asignación de citas, canales de participación ciudadana, horarios de atención (Presencial en salas de espera de la institución, medios radiales, videos informativos)	Planilla de asistencia	Líder SIAU con su equipo de trabajo	No. 4/12	33%	10%	8/12	66.67%
5	Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios	Número de encuestas realizadas al mes	Líder SIAU y equipo de trabajo	4/12	33%	10%	8/12	66.67%
6	Socializar el informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la Alianza de Usuarios de la Institución.	Acta de comité de Ética	Líder SIAU	0/4	0%	0%	0/4	0%
7	Informar periódicamente a la ciudadanía por medios de la página web y redes sociales de la Entidad, las actividades	Link de publicación	Líder SIAU e Imagen corporativa	https://www.facebook.com/share/v/193dpXE_L9o/	33%	10%	https://www.facebook.com/share/v/1FXvuyetqN/ https://www.facebook.com/share/p/16QjtKEThV/	66.67%

	desarrolladas como parte de la gestión de la entidad			https://www.facebook.com/share/v/16PP39oerN/ https://www.facebook.com/share/p/1LgxiGznvm/ https://www.facebook.com/share/p/1EFNwHJZHg/ https://www.facebook.com/share/v/19KD69uTce/ https://www.facebook.com/share/v/1EsQGP9iHR/ https://www.facebook.com/share/p/1CB5sazHsE/ https://www.facebook.com/share/p/1Hk3NesP3m/ https://www.facebook.com/share/p/1Ad4XEncVq/		https://www.facebook.com/share/p/1A1b5eRzyq/ https://www.facebook.com/share/v/1CUhzgRdvoL/ https://www.facebook.com/share/p/1BCXtCAT8j/ https://www.facebook.com/share/p/14M5vRtdQf1/ https://www.facebook.com/share/v/1FKmmQGwvV/ https://www.facebook.com/share/p/1BY85v6gdn/ https://www.facebook.com/share/v/17UrYh6hnp/ https://www.facebook.com/share/v/17Aj8oXon2/ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02TGh9UgsUcKz6CwzJ1NNK33Hh1WzkhjhU9LLsYQRaGrAvmexX1Fwm6moGZifNswkkl&id=1	
--	--	--	--	--	--	---	--



				https://www.facebook.com/share/p/1GCd1qjt1q/			https://www.facebook.com/share/p/1A4VooAo54/	
				https://www.facebook.com/share/p/1EpNuJJ1AL/			https://www.facebook.com/share/p/19Uq6mK2UG/	
				https://www.facebook.com/share/p/1CBfU3rvy6/			https://www.facebook.com/share/p/1D9Dj4ZN3y/	
				https://www.facebook.com/share/p/1B3rb9S4Ey/			https://www.facebook.com/share/p/1BY6xLVkXD/	
				https://www.facebook.com/share/v/1KKg5E9D1R/			https://www.facebook.com/share/v/178UTt7SZn/	
				https://www.facebook.com/share/v/19sRgonAfn/			https://www.facebook.com/share/v/1H2TgxNukv/	
				https://www.facebook.com/share/p/191M4W79fm/			https://www.facebook.com/share/p/1CkwEjSn37/	
				https://www.facebook.com/share/v/16p14zFCrM/			https://www.facebook.com/share/v/1GcgsqDx5e/	
							https://www.facebook.com/share/p/1BCqxJBjEH/	

				https://www.facebook.com/share/p/14M21BcQ5Sr/ https://www.facebook.com/share/v/1Xzsjz4wWr/ https://www.facebook.com/share/v/1AfMLBDUk2/ https://www.facebook.com/share/p/1F28W17r8F/ https://www.facebook.com/share/v/1PiQ7Z3EtB/ https://www.facebook.com/share/v/163WsMB4cc/			https://www.facebook.com/share/v/1GcSHc5PiE/ https://www.facebook.com/share/v/17cLYjMhuG/ https://www.facebook.com/share/v/1CwcqBAPxnL/ https://www.facebook.com/share/p/15gxDL5taWL/ https://www.facebook.com/share/v/17YzszVzRf/ https://www.facebook.com/share/v/1Zg56GiCSg/ https://www.facebook.com/share/v/1BRti6djfg/	
8	Audiencia pública de rendición de cuentas con participación ciudadana	Informes Publicación en página web institucional Link publicación en vivo	Equipo institucional	0/1	0%	0%	1/1	100%
9	Comité de ética con participación de los integrantes delegados	Acta	Líder SIAU y Humanización	4/12	33%	10%	8/12	66.67%

	por la alianza de usuarios							
10	Crear y Publicar en la cartelera informativa de la Institución la Carta de Trato Digno al Ciudadano	Registro fotográfico	Líder SIAU y Humanización	En diseño	0%	0%	1/1	100%

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES IDENTIFICADAS QUE SE DESARROLLARÁN PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

CRONOGRAMA							
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR META	SEGUIMIENTO I CUATRIMESTRE 2025	% CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO II CUATRIMESTRE 2025	
Elaborar el plan de participación ciudadana 2025	Se realiza el plan de participación cumpliendo con las etapas de diagnóstico, formulación, ejecución y evaluación	Líder SIAU	Plan aprobación en comité de gestión y desempeño Meta: 1 Plan	plan aprobado mediante resolución 012 del 2025	100%	-	-
Publicar en página web institucional y socializar el plan de Participación	Se publica en la página web www.hospitaldelsarare.gov.co el plan de acción y se socializa con la comunidad	Líder SIAU	Publicación www.hospitaldelsarare.gov.co	En enero se realizó publicación en la página web institucional del plan aprobado en comité de Gestión y Desempeño	100%	-	-

Ciudadana de la vigencia 2025.							
Mantener actualizada la sección de Ley de transparencia y acceso a la información de la página web Institucional.	Seguimiento trimestral	Líder SIAU	Auditoria interna control interno Publicación www.hospitaldelsarare.gov.co	Programada para el segundo semestre del 2025	0%	Se actualiza sección de Ley de transparencia y acceso a la información – Participación Ciudadana con publicación del Plan de Participación vigencia 2025, Informe del primer cuatrimestre y Carta de trato digno vigencia 2025	66.67%
Ejecutar y realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de la estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2025	Se hace seguimiento trimestral al cumplimiento del plan de acuerdo a las actividades planteadas en el Formato	Líder SIAU	Informe de seguimiento plan de participación	En el mes de Abril se presenta informe correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2025, correspondiente al seguimiento del plan de participación ciudadana.	33%	En el mes de agosto se presenta informe correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2025, correspondiente al seguimiento del plan de participación ciudadana.	66.67%
Informativo para los usuarios	Informar periódicamente a la ciudadanía por medios de la página web y redes sociales de la Entidad, las actividades desarrolladas como parte de la gestión de la entidad	Líder SIAU e imagen corporativa	Publicación www.hospitaldelsarare.gov.co Facebook	https://www.facebook.com/share/v/193dpXEL9o/ https://www.facebook.com/share/v/16PP39oerN/ https://www.facebook.com/share/p/1LgxiGznm/	33%	https://www.facebook.com/share/v/1FXvuyetqN/ https://www.facebook.com/share/p/16QjtKEThV/ https://www.facebook.com/share/p/1A1b5eRzyq/	66.67%

				https://www.facebook.com/share/p/1EFNwHJZHg/ https://www.facebook.com/share/v/19KD69uTce/ https://www.facebook.com/share/v/1EsQGP9iHR/ https://www.facebook.com/share/p/1CB5sazHsE/ https://www.facebook.com/share/p/1Hk3NesP3m/ https://www.facebook.com/share/p/1Ad4XEncVq/ https://www.facebook.com/share/p/1GCd1qjt1q/ https://www.facebook.com/share/p/1EpNuJJ1AL/ https://www.facebook.com/share/p/1CBfU3rvy6/ https://www.facebook.com/share/p/1B3rb9S4Ey/ https://www.facebook.com/share/v/1KKg5E9D1R/		https://www.facebook.com/share/v/1CUhzgRdvo/ https://www.facebook.com/share/p/1BCXtCAT8j/ https://www.facebook.com/share/p/14M5vRtdQf1/ https://www.facebook.com/share/v/1FKmmQGwuV/ https://www.facebook.com/share/p/1BY85v6gdn/ https://www.facebook.com/share/v/17UrYh6hnp/ https://www.facebook.com/share/v/17Aj8oXon2/ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02TGh9UgsUcKz6CwzJ1NNK33Hh1WzkhjU9LLsYQRaGrAvmexX1Fwm6moGZifNswkkl&id=100063883450382&mibextid=Nif5oz https://www.facebook.com/share/v/1A4VooAo54/ https://www.facebook.com/share/p/19Uq6mK2UG/	
--	--	--	--	---	--	--	--

				https://www.facebook.com/share/v/19sRqonAfn/ https://www.facebook.com/share/p/191M4W79fm/ https://www.facebook.com/share/v/16p14zFCrM/ https://www.facebook.com/share/p/14M21BcQ5Sr/ https://www.facebook.com/share/v/1Xzsjz4wWr/ https://www.facebook.com/share/v/1AfMLBDUK2/ https://www.facebook.com/share/p/1F28W17r8F/ https://www.facebook.com/share/v/1PiQ7Z3EtB/ https://www.facebook.com/share/v/163WsMB4cc/		https://www.facebook.com/s hare/p/1D9Dj4ZN3y/ https://www.facebook.com/s hare/p/1BY6xLVkXD/ https://www.facebook.com/s hare/v/178UTt7SZn/ https://www.facebook.com/s hare/v/1H2TgxNukv/ https://www.facebook.com/s hare/p/1CkwEjSn37/ https://www.facebook.com/s hare/v/1GcgsqDx5e/ https://www.facebook.com/s hare/p/1BCqxJBjEH/ https://www.facebook.com/s hare/v/1GcSHc5PiE/ https://www.facebook.com/s hare/v/17cLYjMhuG/ https://www.facebook.com/s hare/v/1CwcqBAPxn/ https://www.facebook.com/s hare/p/15gxDL5taW/	
--	--	--	--	---	--	---	--

						https://www.facebook.com/s hare/v/17YzszVzRf/ https://www.facebook.com/s hare/v/1Zg56GiCSg/ https://www.facebook.com/s hare/v/1BRti6djfg/	
Capacitaciones y reuniones mensuales de alianza de usuarios.	Desarrollar periódicamente programas de responsabilidad social que beneficien a la comunidad y fortalezcan la imagen institucional del Hospital, en conjunto de la Asociación de Usuarios.	Líder SIAU y Asociación de usuarios	Asistencia capacitación	En enero se establece un cronograma mensual de capacitaciones dirigidas a los usuarios para la vigencia 2025, en las cuales se socializan aspectos clave como: derechos y deberes en salud, canales disponibles para la asignación de citas, mecanismos de participación ciudadana (recepción de PQRSDF), horarios de atención y el uso de la plataforma Dinámica para Pacientes. A través de esta herramienta digital, los usuarios pueden acceder a su historial clínico, incluyendo resultados de laboratorio, historias clínicas, órdenes médicas para medicamentos, exámenes, procedimientos y consultas especializadas.	33%	Se evidencia el cumplimiento del cronograma de capacitaciones a los usuarios correspondiente a la vigencia 2025, mediante registros fotográficos y firmas consignadas en el formato institucional SEI-01-F16 de asistencia, durante los meses de mayo, junio, julio y agosto.	66.67%

				Asimismo, se ofrece la opción de consultar el historial de citas programadas, con el propósito de reducir la tasa de inasistencia a las consultas. Se evidencia registros fotográficos y firmas de usuarios en el formato institucional SEI-01-F16 de asistencia			
Audiencia pública de rendición de cuentas con participación ciudadana	Invitar a la ciudadanía a través de los canales electrónicos a participar en el desarrollo de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Equipo institucion al rendición de cuentas	Informes Publicación en página web institucional Link publicación en vivo	0/1 Audiencia pública programada para el mes de mayo	0%	1/1 Se realiza Audiencia Pública el día 23 de mayo	100%
Comité de ética con participación de los integrantes delegados por la alianza de usuarios	Asistencia de los representantes e invitados permanentes al comité de ética hospitalaria una vez al mes, teniendo en cuenta el cronograma establecido por la institución.	Líder SIAU y de Humaniza ción	Actas de comité	Numero de actas Acta De Reunión N° 01 de 2025 (16-ene) Acta De Reunión N° 02 de 2025 (20-feb) Acta De Reunión N° 03 de 2025 (27-mar) Acta De Reunión N° 04 de 2025 (25-abr)	33%	Número de actas Acta De Reunión N° 05 de 2025 (29-may) Acta De Reunión N° 06 de 2025 (en el mes de junio se reprograma comité para el mes de julio por falta de Quorum, el cual se llevó a cabo el día 14 de Julio. Acta De Reunión N° 07 de 2025 (21-Agos)	58.33%

Socializar el informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la Alianza de Usuarios de la Institución.	Publicar página web institucional informe trimestral de PQRS y socializar ante el comité de ética hospitalaria	Líder SIAU y de Humanización	Actas de comité Informe publicado	1/4 Se presenta informe de PQRSDF correspondiente al primer trimestre y se publica en la página web institucional – menú Transparencia y Acceso a la Información – Gestión de Información Pública- Informe Peticiones Quejas y Reclamos https://hospitaldelsarare.gov.co/publicaciones/proteccion-de-datos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias.html	33%	2/4 Se presenta informe de PQRSDF correspondiente al segundo trimestre y se publica en la página web institucional – menú Transparencia y Acceso a la Información – Gestión de Información Pública- Informe Peticiones Quejas y Reclamos https://hospitaldelsarare.gov.co/images/TRANSPARENCIA YACCESOALAINFORMACION/GESTIONDEINFORMACIONPUBLICA/INFORME-DE-PQRSF-SEGUNDO-TRIMESTRE-2025.pdf	66.67%
Aplicar mensualmente las encuestas de satisfacción al usuario.	Número de encuestas realizadas al mes	Líder SIAU	Reporte indicador mensual satisfacción del usuario	4/12 Durante el primer cuatrimestre del año (enero, febrero, marzo y abril), se cumplió con la meta establecida de aplicar encuestas por mes, adicionalmente, se consolidó y presentó mensualmente el reporte del indicador de satisfacción al usuario, el	33%	8/12 Durante el segundo cuatrimestre del año (mayo, junio, julio y agosto), se cumplió con la meta establecida de aplicar encuestas por mes, adicionalmente, se consolidó y presentó mensualmente el reporte del indicador de satisfacción al usuario, el cual permitió hacer seguimiento a	66.67%

				cual permitió hacer seguimiento a los niveles de aceptación del servicio, y facilitar la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo.		los niveles de aceptación del servicio, y facilitar la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo.	
Socializar mensualmente los derechos y deberes de los usuarios.	Número de socializaciones realizadas	Líder SIAU	Actas de reunión	4/12 Se evidencia registros fotográficos y firmas de usuarios en el formato institucional SEI-01-F16 de asistencia	33%	8/12 Se evidencia registros fotográficos y firmas de usuarios en el formato institucional SEI-01-F16 de asistencia	66.67%
Publicar en la cartelera informativa de la Institución la Carta de Trato Digno al Ciudadano	Formular carta de trato digno, presentar ante comité de gestión y desempeño para su aprobación	Líder SIAU	Publicación página web	0/1 En proyección, quedando pendiente la publicación para el segundo cuatrimestre. Fecha proyectada para el mes de agosto 2025	0%	1/1 Se elaboró carta de trato digno al ciudadano y fue publicada en la cartelera informativa y en página web de la institución https://hospitaldelsarare.gov.co/images/PARTICIPACION/CARTA-TRATO-DIGNO-2025.pdf	100%
Formular reglamento interno de gestión PQRSF	Revisión y ajustes del documento SIC-01-P01 PROCEDIMIENTO PQRSF por asesor jurídico	Líder SIAU y referente PQRS	Documento aprobado comité de gestión y desempeño	0/1 En proyección, quedando pendiente la publicación para el segundo cuatrimestre. Fecha proyectada para el mes de Julio 2025	0%	1/1 En cumplimiento del Acuerdo No. 022 de 2024, mediante el cual se actualiza el Mapa de Procesos del Hospital del Sarare, se realiza la modificación del procedimiento SIC-01-P01	100%

							correspondiente al proceso estratégico. A partir de esta actualización, dicho proceso se redefine como "Gestión de la Experiencia de la Atención del Usuario y su Familia", asignándole la sigla SIC y el código 03 dentro del Sistema de Atención al Usuario. En consecuencia, el documento actualizado se denomina SIC-03-P01 Procedimiento PQRSF. Se formula el Reglamento Interno De Gestión Se actualiza tiempos de respuestas en los reclamos según el nivel de riesgo (vital, priorizado o Simple) como lo indica la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023	
--	--	--	--	--	--	--	--	--



RECOMENDACIONES

1. **Fortalecer el seguimiento mensual** a las actividades de ejecución continua (como capacitaciones, encuestas de satisfacción, publicaciones informativas y socialización de derechos y deberes), a fin de mantener la regularidad y evitar acumulación de actividades en periodos posteriores.
2. **Asegurar el cumplimiento de las actividades programadas para el tercer cuatrimestre**, especialmente Socializar el informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la Alianza de Usuarios de la Institución en el comité de Ética Hospitalaria, con el fin de evitar retrasos que comprometan los indicadores anuales.

CONCLUSIONES

Durante el segundo cuatrimestre se logró la ejecución efectiva de actividades fundamentales como Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con participación ciudadana, la actualización en la sección de Ley de Transparencia y Acceso a la información en la página web institucional, la elaboración, aprobación y publicación de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, Informar periódicamente a la ciudadanía por medios de la página web y redes sociales de la Entidad las actividades desarrolladas como parte de la gestión de la entidad, actualización del documento SIC-01-P01 Procedimiento de PQRSF, así como la aplicación mensual de encuestas de satisfacción, socialización de derechos y deberes, y participación activa en el Comité de Ética. Estas acciones reflejan un inicio oportuno y comprometido con la planeación institucional.

Aunque varias actividades han sido desarrolladas conforme al cronograma (con un cumplimiento promedio del 66.67%), se evidencia que corresponden a acciones de ejecución periódica (mensual o trimestral), lo que explica que aún no se haya alcanzado el 100% de cumplimiento. Estas actividades continúan en desarrollo y se espera su fortalecimiento en el próximo cuatrimestre.

La actividad de Socializar el informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la Alianza de Usuarios de la Institución, sigue proyectada para el tercer cuatrimestre del año, por lo que su cumplimiento se encuentra dentro del tiempo establecido en la planeación.

Se destaca el uso efectivo de canales digitales (página web institucional y redes sociales) para socializar actividades, evidenciar procesos de formación a usuarios y mantener una comunicación permanente con la comunidad.

Revisó.	Nombre. Yenny Carolina Suarez Cargo. Asesor Control Interno
Proyectó.	Nombre. Diana Carolina Zapata Cargo. Líder SIAU