	Proceso Atención Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-001	V.1
		Página: 1 de 4	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento Mecanismos de Participación		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Procedimiento de Mecanismos de Participación

1. Descripción

El procedimiento de mecanismos de participación establece la forma en que la institución garantiza la intervención activa de la ciudadanía, usuarios, grupos de interés y partes interesadas en los procesos de planeación, gestión, ejecución, seguimiento y evaluación de su gestión.

A través de diferentes herramientas —como audiencias de rendición de cuentas, mesas de participación social, buzones de PQRS, encuestas virtuales, cabildos abiertos y veedurías ciudadanas— se promueve la transparencia, la corresponsabilidad y el control social sobre las decisiones y el uso de los recursos públicos.

El procedimiento define responsables, etapas y medios de difusión, asegurando que la comunidad no solo acceda a la información, sino que también pueda expresar sus opiniones, formular observaciones, presentar propuestas y recibir respuesta oportuna sobre la incidencia de sus aportes en la gestión institucional.


De esta manera, se fortalece la confianza ciudadana, se mejora la calidad en la prestación de los servicios, se garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de participación y se contribuye al mejoramiento continuo del hospital.

2. Objetivo

Establecer las acciones, responsables y mecanismos que garanticen la participación activa y efectiva de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y partes interesadas en la gestión de la entidad, fomentando la transparencia, la corresponsabilidad y el control social.

3. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos, decisiones y servicios del hospital público.

	Proceso Atención Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-001	V.1
		Página: 2 de 4	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento Mecanismos de Participación		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4. Responsables

- Gerencia / Dirección General: Aprobar y liderar la política de participación.
- Oficina de Planeación / Calidad: Coordinar los espacios de participación, consolidar resultados y hacer seguimiento.
- Oficina de Atención al Usuario / PQRS: Recibir, registrar y gestionar aportes, quejas, reclamos, sugerencias y propuestas ciudadanas.
- Áreas misionales y de apoyo: Implementar mejoras y rendir cuentas con base en los insumos de participación.

5. Definiciones Clave

- Participación ciudadana: Derecho de las personas a intervenir en las decisiones públicas que los afectan.
- Control social: Facultad de la ciudadanía para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- Mecanismos de participación: Espacios, instrumentos y herramientas que permiten la interacción entre la entidad y los ciudadanos.


6. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de 1991 (art. 40, 103, 209).
- Ley 1757 de 2015 (Democracia participativa).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a la información).
- Ley 1438 de 2011 (participación social en salud).
- Decreto 612 de 2018 (MIPG).

7. Descripción del Procedimiento

7.1 Identificación de mecanismos de participación

- La entidad dispondrá como mínimo de los siguientes:
- Rendición de cuentas (audiencias públicas, informes de gestión, micrositio Pág. web).
- Encuestas y consultas en línea (Google Forms u otros).
- Mesas de participación social en salud.
- Buzón físico y virtual de PQRS.
- Cabildos abiertos y audiencias ciudadanas (cuando aplique).
- Veedurías ciudadanas.

	Proceso Atención Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-001	V.1
		Página: 3 de 4	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento Mecanismos de Participación		
	Revisado por:	Aprobado por:	

6.2. Planificación de espacios de participación

- Definir calendario anual de audiencias, mesas y consultas.
- Publicar la convocatoria en la página web y redes sociales con mínimo 15 días de anticipación.
- Incluir temas relevantes para la gestión institucional (planes, proyectos, decisiones, políticas).

6.3. Ejecución de los mecanismos

- Garantizar accesibilidad (lenguaje claro, intérpretes, inclusión digital).
- Levantar actas, grabaciones y listados de asistencia.
- Permitir intervenciones abiertas de los participantes.

6.4. Registro y sistematización

- Consolidar los aportes y observaciones recibidas.
- Clasificar sugerencias, inquietudes, observaciones y compromisos.

6.5. Respuesta y retroalimentación


- Publicar documento de respuestas a comentarios en la página web.
- Integrar ajustes a planes, proyectos y políticas, cuando corresponda.
- Informar a los participantes sobre cómo sus aportes influyeron en la gestión.

6.6. Seguimiento y control

- Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de compromisos.
- Publicar los avances en el micrositio de participación ciudadana.
- Informar en el informe de gestión y en la rendición de cuentas.

7. Tipos de Control Asociados

- Control social: Veedurías, participación en audiencias y rendición de cuentas.
- Control político: Concejos municipales, asambleas departamentales y Congreso.
- Control fiscal: Auditorías de la Contraloría.
- Control interno: Evaluaciones periódicas del hospital.

	Proceso Atención Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-001	V.1
		Página: 4 de 4	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento Mecanismos de Participación		
	Revisado por:	Aprobado por:	

8. Evidencia del Procedimiento

- Actas de reuniones, audiencias y mesas de participación.
- Publicaciones en la página web y redes sociales.
- Reportes de PQRS.
- Formatos de validación virtual (ej. Google Forms).
- Informes de seguimiento y cumplimiento de compromisos.