	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 1 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Especifica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés

1.Descripción

El presente procedimiento establece las acciones que debe adelantar la ESE Hospital San Jorge de Ayapel para identificar, organizar, validar y publicar información dirigida a los diferentes grupos de interés de la institución, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y los lineamientos del MIPG.

La información estará enfocada en atender las necesidades específicas de población priorizada, como niños, niñas y adolescentes, y mujeres, garantizando un lenguaje claro, accesible, incluyente y con enfoques diferenciales.

Este proceso incluye la identificación de los contenidos relevantes, la revisión técnica y administrativa, su publicación en el portal institucional en una sección especial denominada “Información para Grupos de Interés”, y la actualización periódica de acuerdo con la normatividad vigente y las demandas de la comunidad.


Asimismo, el procedimiento contempla mecanismos de participación, supervisión y retroalimentación ciudadana para asegurar que la información publicada sea oportuna, útil y pertinente.

2. Objetivo

Establecer las acciones necesarias para identificar, organizar, publicar y actualizar la información dirigida a grupos de interés, garantizando el acceso a contenidos pertinentes, claros y accesibles para niños, niñas, adolescentes, mujeres y otros grupos priorizados, conforme a la caracterización institucional.

3. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las dependencias de la ESE Hospital San Jorge de Ayapel que generen información o contenidos dirigidos a grupos poblacionales específicos, garantizando la transparencia y la participación ciudadana.

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 2 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Especifica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4. Responsables

- Oficina de Planeación: Coordinar el proceso y consolidar la información.
- Área de Atención al Usuario y Participación Social: Definir necesidades de información según caracterización de usuarios.
- Oficina de Comunicaciones o Sistemas: Publicar y mantener actualizada la información en la página web.
- Control Interno: Hacer seguimiento al cumplimiento de este procedimiento.

5. Definiciones Clave


- Grupos de interés: Población priorizada por su condición etaria, social o de género (niños, niñas, adolescentes, mujeres, adultos mayores, población con discapacidad, población étnica, etc.).
- Información específica: Contenido institucional adaptado a las necesidades y características de cada grupo poblacional, presentado en lenguaje claro, accesible e incluyente.

6. Normatividad Aplicable

- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1098 de 2006 – Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 1257 de 2008 – Medidas de protección integral a las mujeres.
- Decreto 612 de 2018 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Resolución 1519 de 2020 – Lineamientos para publicación de información en portales web de entidades públicas.

7. Actividades

- Identificación de Grupos de Interés
- Revisar caracterización de la población usuaria del hospital.
- Priorizar al menos los grupos mínimos establecidos (niños, niñas y adolescentes, mujeres).
- Identificar necesidades de información específicas (salud, prevención, derechos, rutas de atención).
- Levantamiento de Contenidos

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 3 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Especifica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	


- Solicitar a las áreas asistenciales y administrativas la elaboración de contenidos según el grupo de interés.
- Asegurar que los documentos estén en lenguaje claro, con gráficos o elementos visuales para mayor comprensión.
- Revisión y Validación
- Validar contenidos con las áreas responsables.
- Ajustar formatos a lectura inclusiva y accesible.
- Obtener aprobación de la Gerencia o Planeación antes de su publicación.
- Publicación en la Página Web
- Crear una sección específica en el portal institucional denominada “Información para Grupos de Interés”.
- Subdividir en pestañas: Niños, niñas y adolescentes, Mujeres, y otros grupos priorizados.
- Incluir enlaces, documentos descargables y material audiovisual.
- Actualización y Seguimiento
- Revisar trimestralmente la vigencia de los contenidos publicados.
- Incorporar nuevas rutas, programas o normatividad cuando aplique.
- Recibir retroalimentación ciudadana a través de formularios web o encuestas.

8. Mecanismos de Supervisión, Notificación y Vigilancia

- Supervisión interna: Control Interno verifica la actualización semestral de la sección.
- Notificación: Publicación de novedades a través del portal institucional y redes sociales.
- Vigilancia ciudadana: Disponibilidad de buzón de sugerencias, encuestas y espacios de participación para retroalimentar la información publicada.

9. Tipos de Control Aplicables

- Fiscal: Uso eficiente de recursos en la generación de contenidos.
- Social: Retroalimentación de la comunidad sobre la pertinencia de la información.
- Político: Control de entes de vigilancia y organismos territoriales.
- Regulatorio: Cumplimiento de normas nacionales sobre acceso a la información.

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 4 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Especifica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	

10. Medios de Verificación


- Capturas de pantalla del portal web con la sección habilitada.
- Informes trimestrales de actualización de contenidos.
- Actas de validación interna de contenidos.
- Resultados de encuestas ciudadanas sobre claridad y utilidad de la información.

11. Plan Operativo Publicación de Información población específica


PLAN OPERATIVO PUBLICACION DE INFORMACIÓN MUJERES ADOLESCENTE NIÑOS Y NIÑAS				
Actividad	Meta Anual	Responsable	Indicador de Seguimiento	Medio de Verificación
Identificar los grupos de interés de la institución (niños, niñas y adolescentes, mujeres, entre otros).	Realizar 1 caracterización anual de los grupos de interés	Oficina de Planeación / Atención al Usuario	N° de caracterizaciones realizadas	Informe de caracterización
Definir contenidos específicos para cada grupo (rutas de atención, derechos, prevención, servicios, programas).	Generar al menos 2 contenidos por grupo de interés al año	Áreas asistenciales / Participación Social	N° de contenidos elaborados	Documentos validados
Revisar y validar los contenidos con las áreas responsables antes de publicación.	Validar el 100% de los contenidos diseñados	Gerencia / Oficina Jurídica	% de contenidos validados	Actas de validación
Publicar en la web la sección "Información para Grupos de Interés" con pestañas diferenciadas (niños, mujeres, otros).	Habilitar 1 sección web permanente	Comunicaciones / Sistemas	Sección publicada en la web	Captura de portal institucional
Actualizar trimestralmente la información publicada.	Realizar 4 actualizaciones anuales	Planeación / Comunicaciones	N° actualizaciones publicadas	Registro de actualizaciones
Difundir la existencia de la sección a través de redes sociales, carteleras y canales de atención.	Realizar al menos 6 campañas de difusión al año	Comunicaciones / Atención al Usuario	N° de campañas divulgadas	Evidencias de publicaciones
Habilitar un mecanismo de retroalimentación ciudadana (formulario en línea, buzón de sugerencias).	Mantener activo 1 canal de retroalimentación permanente	Atención al Usuario / Sistemas	Canal disponible en todo el año	Link o buzón activo
Recoger y analizar sugerencias ciudadanas para mejorar los contenidos.	Realizar 2 informes de retroalimentación anual	Planeación / Participación Social	N° de informes de retroalimentación	Informes publicados
Incorporar acciones de mejora con base en la retroalimentación recibida.	Implementar al menos 2 acciones de mejora al año	Gerencia / Planeación	N° de mejoras implementadas	Informe de acciones

12. Obligación de reporte


BSC - REPORTES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO 2025							
SALUD							
Com pon ente	Obligación de reporte	Norma que regula	Perio dici dad	Descripción breve	Respon sable sugerid o	Medi o de publi cació n	Evide ncia

	Atención al Usuario		Código:	Versión:
			PC-AD-AU-001	V.1
	Página: 5 de 21			
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés			
	Revisado por:		Aprobado por:	


Salud	Reporte de Información al Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO)	Ley 1122 de 2007; Resolución 3374 de 2000	Mensual / Trimestral	Reporte de datos sobre servicios prestados, RIPS, atención en salud, para consolidar estadísticas nacionales	Área de Estadística / Sistemas de Información en Salud	Plataforma SISPRO – MinSalud	Constancia de envío	
Salud	Reporte de Morbilidad y Mortalidad	Resolución 225 de 2020 (SIVIGILA)	Semanal / Mensual	Reporte de casos de enfermedades de notificación obligatoria, nacimientos, muertes maternas e infantiles	Vigilancia Epidemiológica / Epidemiología	Plataforma SIVIGILA – INS	Reportes enviados	
Salud	Reporte al Observatorio Nacional de Salud (ONS)	Ley 1438 de 2011	Trimestral	Consolidación de datos de salud pública y determinantes sociales	Área de Salud Pública	Plataforma ONS – INS	Informe validado	
Salud	Reporte de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral (ATEL)	Resolución 1401 de 2007; Decreto 1072 de 2015	Inmediato / Trimestral	Reporte de eventos de origen laboral en trabajadores de la ESE	Seguridad y Salud en el Trabajo	ARL / MinTrabajo	Reportes cargados	
Salud	Reporte al Registro Individual de Prestación de Servicios (RIPS)	Resolución 3374 de 2000; Resolución 1604 de 2013	Mensual	Registro detallado de los servicios de salud	Estadística / Facturación	SISPRO / MinSalud	Archivos cargados	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 6 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
Revisado por:		Aprobado por:	


				prestados a usuarios				
Salud	Reporte de Eventos Adversos en Salud	Resolución 3100 de 2019	Inmediato / Mensual	Registro de eventos adversos y fallas en la atención en salud	Coordinación de Calidad / Seguridad del Paciente	SOGC – Super Salud	Reportes cargados	
Salud	Informe de Vigilancia en Salud Pública (IVSP)	Decreto 780 de 2016; Resolución 225 de 2020	Mensual / Anual	Consolidación de acciones de vigilancia epidemiológica realizadas por el hospital	Epidemiología / Salud Pública	Secretaría de Salud Departamental / INS	Informe validado	
Salud	Reporte de Información Financiera en Salud Pública	Ley 715 de 2001; Decreto 780 de 2016	Trimestral / Anual	Información sobre ejecución de recursos destinados a salud pública y programas de promoción y prevención	Área Financiera / Salud Pública	SUIF P-S / Min Salud	Certificado de envío	
Salud	Registro de nacidos vivos y defunciones	Resolución 3280 de 2018; Resolución 242	Inmediato / Mensual	Registro de nacidos vivos y defunciones	Coordinación Médica /	RUA F – DAN E /	Certificados de nacimiento o vivo	

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 7 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Especifica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	


	(estadísticas vitales)	de 2021; DANE		institucional es	Epidemiología	MinSalud	y defunción	
Salud	Afiliación y novedades en aseguramiento en salud	Decreto 780 de 2016; Resolución 5857 de 2018	Permanente	Registro y actualización de la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA	Oficina de Aseguramiento / SIAU	BDUA – ADR ES	Reportes cargados en plataforma	
Salud	Indicadores de salud pública – RIAS	Resolución 3280 de 2018	Trimestral / Semestral	Coberturas de vacunación, control prenatal, crecimiento y desarrollo, crónicos	PYP / Epidemiología	SIVI GILA / Secretaría de Salud	Reportes y tableros de control	
Salud	Eventos de interés en salud pública (SIVIGILA)	Decreto 780 de 2016; Resolución 225 de 2020	Inmediato / Semanal	Notificación de enfermedades transmisibles, zoonosis, brotes	Epidemiología / Vigilancia en Salud	Plataforma SIVI GILA	Fichas de notificación y reportes	
Salud	Indicadores de calidad en salud	Resolución 1446 de 2006; Circular Supersalud	Trimestral	Reporte de oportunidad, seguridad, continuidad y pertinencia en la atención	Coordinación de Calidad	Supersalud – SOGC	Tableros y actas de comité de calidad	
Salud	Reporte de eventos adversos y	Resolución 3100 de 2019	Inmediato /	Registro y análisis de incidentes y eventos	Comité de Seguridad del	Supersalud –	Actas y reportes	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 8 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	


	seguridad del paciente		Mensual	adversos en atención	Paciente	SOG C	enviados	
Salud	Atención a población priorizada (maternidad, infancia, adulto mayor, crónicos)	Ley 1438 de 2011; Resolución 3280 de 2018	Trimestral	Seguimiento de cobertura y resultados en grupos de riesgo	Programas PYP / Epidemiología	Secretaría de Salud / Web	Reportes poblacionales	
Salud	Cobertura de aseguramiento en salud	Decreto 780 de 2016	Mensual	Consolidación de población con aseguramiento en el municipio y área de influencia	Oficina de Aseguramiento	ADRES / Secretaría de Salud	Reportes validados	
Salud	Informe del Comité de Ética Hospitalaria	Ley 23 de 1981; Resolución 13437 de 1991	Trimestral / Anual	Casos y recomendaciones en ética de la atención	Comité de Ética	Actas internas / Web institucional	Actas y memorias publicadas	
FINANCIERO								
Componente	Obligación de reporte	Norma que la regula	Periodicidad	Descripción breve	Responsable sugerido	Medio de publicación	Evidencia	
Financiero	Estados Financieros (Balance General,	Ley 298 de 1996; Resolución 533	Trimestral y	Reporte obligatorio de situación financiera,	Jefe de Contabilidad / Dirección	Plataforma CHIP	Estados Financieros	

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 9 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Especifica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	


	Estado de Resultados, Flujo de Efectivo y Notas)	de 2015 CGN; NIIF sector público	Anual	resultados, cambios en patrimonio y flujo de efectivo de la ESE	ón Financiera	– CGN / Web institucional	firmados y cargados	
Financiero	Reporte Contable y Financiero a la CGN	Ley 298 de 1996; Resolución 533 de 2015 CGN	Mensual / Trimestral / Anual	Presentación de estados contables, financieros y presupuestales	Jefe de Contabilidad	CHIP – CGN	Reporte cargado en plataforma	
Financiero	Ejecución Presupuestal (Ingresos y Gastos)	Decreto 111 de 1996; Resolución MHCP	Trimestral / Anual	Informe de ejecución de ingresos, gastos e inversión del hospital	Área Financiera / Tesorería	CHIP – MHC P	Informe publicado	
Financiero	Reporte de Cartera y Cuentas por Cobrar	Ley 1438 de 2011; Circulares Supersalud	Trimestral	Estado de la cartera de EPS, aseguradores y particulares	Área Financiera / Cartera	Supersalud / MHC P	Informe cargado	
Financiero	Informe de Pasivos y Obligaciones Laborales	Ley 100 de 1993; Decreto 1158 de 1994	Trimestral / Anual	Consolidado de deudas con proveedores, acreedores y obligaciones laborales	Área Financiera / Talento Humano	CHIP / MHC P	Reporte cargado	

	<h2 style="text-align: center;">Atención al Usuario</h2>		Código: PC-AD-AU-001	Versión: V.1
			Página: 10 de 21	
	Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
Revisado por:		Aprobado por:		


Financiero	Reporte de Endeudamiento Público	Ley 819 de 2003; Decreto 2681 de 1993	Trimestral	Reporte sobre créditos, empréstitos y deuda pública	Dirección Financiera	MHC P – SIGA DE	Reporte enviado y certificado	
Financiero	Reporte de Ejecución del Plan Bienal de Inversiones en Salud	Ley 1438 de 2011; Resolución 1479 de 2015	Anual	Ejecución de recursos destinados a infraestructura y dotación hospitalaria	Planeación / Financiera	Ministerio de Salud	Informe consolidado	
Financiero	Reporte de Costos en Salud	Resolución 3100 de 2019; Circular Supersalud	Anual	Informe de costos de los servicios prestados y sostenibilidad financiera	Área Financiera / Calidad	Supersalud	Reporte cargado	
Financiero	Reporte al Sistema de Monitoreo, Seguimiento y Control de las Finanzas Públicas (SUIFP)	Decreto 111 de 1996; MHCP	Trimestral	Información de proyectos de inversión financiados con recursos públicos	Planeación / Financiera	SUIFP – MHC P	Reporte validado	
JURÍDICO								
Componente	Obligación de reporte	Norma que la regula	Periodicidad	Descripción breve	Responsable sugerido	Medio de publicación	Evidencia	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 11 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	


Jurídico	Publicación de Procesos Contractuales en SECOP	Ley 80 de 1993; Ley 1150 de 2007; Decreto 1082 de 2015	Según fase contractual	Reporte de todos los procesos contractuales (invitaciones, adjudicación, ejecución, liquidación)	Oficina Jurídica / Contratación	SECOP I o II	Registro de procesos en SECOP	
Jurídico	Reporte de Demandas, Procesos Judiciales y Fallos	Ley 446 de 1998; Circular Procuraduría	Trimestral	Informe sobre procesos judiciales en curso, condenas y conciliaciones	Oficina Jurídica	Procuraduría / Agencia de Defensa Jurídica del Estado	Informe remitido	
Jurídico	Informe de Comité de Conciliación	Decreto 1069 de 2015; Ley 640 de 2001	Trimestral	Reporte de decisiones y acuerdos adoptados en el comité de conciliación	Secretaría Técnica Comité de Conciliación	Web institucional / Agencia de Defensa Jurídica	Actas publicadas	
Jurídico	Reporte de Inhabilidades,	Ley 1474 de 2011	Anual / Según	Declaración y control de posibles	Oficina Jurídica /	Web institucional	Declaraciones y	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 12 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
Revisado por:		Aprobado por:	


	Incompatibilidades y Conflicto de Interés		n caso s	inhabilitade s en funcionario s y contratistas	Talento Human o	al / Archi vo de gesti ón	report es archiv ados	
Jurí dico	Publicación de Normativa Interna y Reglamentar ia	Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia)	Perm anente	Publicación de resoluciones, manuales, protocolos y actos administrati vos	Oficina Jurídica	Porta l de Transparencia Activa	Docu mentos public ados	
ADMINISTRATIVO								
Com pon ente	Obligación de reporte	Norma que la regula	Perio didad	Descripción breve	Respon sable sugerid o	Medi o de publi cación	Evide ncia	
Adm inistr ativo	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	Ley 1474 de 2011; Decreto 612 de 2018	Anua l	Publicación del plan y seguimiento a su ejecución	Oficina de Planeación / Control Interno	Web institucio nal / Transparencia	Docu mento y segui miento public ado	
Adm inistr ativo	Informe de Rendición de Cuentas	CONPE S 3654 de 2010; Ley 489 de 1998	Anua l / Sem estral	Presentación a la ciudadanía de resultados de gestión e indicadores	Dirección General / Planeación	Porta l Web / Audiencias Públicas	Memo rias de rendic ión de cuent as	

	Atención al Usuario		Código:	Versión:
			PC-AD-AU-001	V.1
	Página: 13 de 21			
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés			
	Revisado por:		Aprobado por:	


Adm inistr ativo	Reporte de Talento Humano (Planta, Contratistas)	Decreto 1083 de 2015; Función Pública	Trim estral / Anua l	Información sobre vinculación, número de empleados, contratistas y hojas de vida	Talento Human o	SIGE P II – Funci ón Públi ca	Repor tes carga dos	
Adm inistr ativo	Informe de Bienes e Inventarios	Decreto 1082 de 2015; CGN	Anua l	Reporte de inventarios, activos fijos y bienes de uso público	Almacé n / Área Admini strativa	CHIP – CGN	Repor te valida do	
Adm inistr ativo	Plan de Capacitació n y Bienestar Social	Decreto 1083 de 2015	Anua l	Informe sobre programas de formación, bienestar e incentivos al personal	Talento Human o	Funci ón Públi ca / Web instit ucion al	Plan y ejecu ción public ados	
Adm inistr ativo	Informe de PQRS y Denuncias	Ley 1755 de 2015; Decreto 1166 de 2016	Trim estral	Reporte de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas	Oficina de Atenció n al Usuario / PQRS	Plata form a PQR S / Web instit ucion al	Repor tes public ados	
Adm inistr ativo	Reporte de Gestión Documental	Ley 594 de 2000; Acuerdo AGN 060 de 2001	Anua l	Avance en implementa ción del PGD, TRD y PGRD	Archivo / Gestión Docum ental	Archi vo Gene ral de la Naci ón	Infor me y plan archiv ístico	

	<h2 style="text-align: center;">Atención al Usuario</h2>		Código: PC-AD-AU-001	Versión: V.1
			Página: 14 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés			
	Revisado por:		Aprobado por:	


Adm o – Plan eación	FURAG – Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión	Decreto 1499 de 2017 (MIPG); Directiva Función Pública	Anua l (gen eralm ente dicie mbre)	Reporte de avance en implementa ción de políticas de gestión y desempeño institucional	Oficina de Planea ción / Control Interno	Plata form a FUR AG – Funci ón Públi ca	Acuse de recibo y report e carga do	
Adm o – Plan eación	Plan Estratégico Institucional / Plan de Acción Institucional	Decreto 612 de 2018; MIPG	Cuat rlenal / Anua l	Documento que define objetivos estratégicos y planes operativos anuales (POAI)	Direcci ón / Planea ción	Porta l instit ucion al	Plan public ado	
Adm o – Plan eación	Mapa de Riesgos de Corrupción y Reporte MECI	Decreto 943 de 2014; Ley 1474 de 2011	Anua l / Actu aliza ción perm anent e	Identificació n, análisis y reporte de riesgos de corrupción y control interno	Oficina de Control Interno	Porta l Funci ón Públi ca / Tran spare ncia	Matriz y report es	
Adm o – Plan eación	Rendición de Cuentas – Política MIPG	CONPE S 3654 de 2010; Ley 489 de 1998	Anua l	Proceso de diálogo con la ciudadanía sobre gestión y resultados	Direcci ón / Planea ción	Porta l Web instit ucion al / Audi encia s públi cas	Memo rias y compr omiso s	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 15 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
Revisado por:		Aprobado por:	


Adm o – Plan eación	Encuesta de Clima Organizacio nal y Desempeño Institucional	Decreto 1499 de 2017 (MIPG)	Anua l	Medición interna de talento humano y desempeño institucional	Talento Human o	Plata form a Funci ón Públi ca	Repor tes y plan de mejor a	
Adm o – Plan eación	Reporte de Avances de Políticas de Gestión (MIPG)	Decreto 1499 de 2017; Función Pública	Sem estral / Anua l	Avances en políticas transversal es: planeación, talento humano, integridad, gestión documental , etc.	Planea ción / Control Interno	Plata form a Funci ón Públi ca	Repor tes carga dos	
Adm o – Plan eación	Plan de Participación Ciudadana y Control Social	Decreto 612 de 2018; MIPG	Anua l	Estrategia de vinculación ciudadana en gestión hospitalaria	Oficina de Particip ación / Planea ción	Porta l instit ucion al – Menú Parti cipa	Docu mento y report es	
Adm o - Cali dad	Reporte de Habilitación de Servicios	Resoluci ón 3100 de 2019; Decreto 780 de 2016	Inicia l / Reno vació n / Modif icaci ón	Cumplimien to de estándares técnicos, científicos y administrati vos para habilitación de servicios de salud	Direcci ón Científi ca / Calidad	REP S – Minis terio de Salu d	Certifi cació n de habilit ación vigent e	

	<h2 style="text-align: center;">Atención al Usuario</h2>		Código: PC-AD-AU-001	Versión: V.1
			Página: 16 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés			
	Revisado por:		Aprobado por:	


Adm o - Calidad	Autoevaluación de Estándares de Habilitación	Resolución 3100 de 2019	Anual	Evaluación interna de estándares de habilitación en cada servicio prestado	Coordinación de Calidad / Jefes de Servicio	Formato institucional / Web institucional	Informe de autoevaluación	
Adm o - Calidad	Reporte del PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad)	Resolución 3100 de 2019	Anual / Trimestral	Documento que incluye acciones de auditoría, seguimiento y mejora de procesos asistenciales y administrativos	Coordinación de Calidad	Supersalud / Web institucional	Plan PAMEC y reportes de seguimiento	
Adm o - Calidad	Indicadores de Calidad en Salud	Resolución 1446 de 2006; Circular Supersalud	Trimestral / Semestral	Reporte de indicadores de oportunidad, seguridad, pertinencia y satisfacción del usuario	Coordinación de Calidad / Dirección Médica	Plataforma Supersalud (SO GC)	Reportes cargados y certificados	
Adm o - Calidad	Reporte de Eventos Adversos y Seguridad del Paciente	Resolución 3100 de 2019; Circular Supersalud	Inmediato / Mensual	Registro y análisis de eventos adversos en la atención en salud	Comité de Seguridad del Paciente	Plataforma Supersalud (SO GC)	Actas del comité y reportes cargados	

	Atención al Usuario		Código:	Versión:
			PC-AD-AU-001	V.1
	Página: 17 de 21			
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés			
	Revisado por:		Aprobado por:	


Adm o - Cali dad	Encuestas de Satisfacción del Usuario	Resolución 256 de 2016 (PQRD y satisfacción)	Trim estral / Sem estral	Medición de percepción de calidad y satisfacción de los usuarios en servicios de salud	Atención al Usuario / Calidad	Web institucion al / Informes a Super salud	Resultados de encuestas	
Adm o - Cali dad	Certificación en Acreditación en Salud (si aplica)	Decreto 903 de 2014; Resolución 123 de 2012	Cada 4 años (voluntario, pero obligatorio si el hospital decide acreditarse)	Proceso de autoevaluación y verificación externa de calidad superior en salud	Dirección General / Comité de Calidad	ICONTEC / MinSalud	Certificado de acreditación	
Adm o - Cali dad	Reporte de PQRS en Salud	Ley 1755 de 2015; Resolución 256 de 2016	Trim estral	Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias asociadas a la calidad	Atención al Usuario / PQRS	Plataforma PQRS / Super salud	Consolidación de PQRS	
Adm o -	Informe del Comité de	Ley 23 de 1981 (Normas	Trim estral / 	Registro de casos analizados	Comité de Ética /	Actas internas /	Actas y memo	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 18 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
Revisado por:		Aprobado por:	


Cali dad	Ética Hospitalaria	de Ética Médica); Resoluci ón 13437 de 1991	Anua l	y recomenda ciones en ética de la atención	Direcci ón Médica	Web instit ucion al	rias public adas	
Adm on - SIA U	Plan de Atención al Usuario (SIAU)	Resoluci ón 256 de 2016; Resoluci ón 3100 de 2019	Anua l	Documento que organiza las estrategias de atención, información , orientación, PQRS y participació n	Coordi nación SIAU / Atenció n al Usuario	Web instit ucion al / Comité de Calid ad	Plan public ado	
Adm on - SIA U	Reporte y gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)	Ley 1755 de 2015; Resoluci ón 256 de 2016	Trim estral / Sem estral	Consolidad o de PQRS recibidas y gestión de respuestas en los tiempos de ley	Oficina de Atenció n al Usuario	Plata form a PQR S / Supe rsalu d / Web	Infor mes y registr os PQR S	
Adm on - SIA U	Encuestas de Satisfacción del Usuario	Resoluci ón 256 de 2016; Resoluci ón 1446 de 2006	Trim estral / Sem estral	Medición de percepción de usuarios sobre accesibili dad, oportunidad , trato y calidad del servicio	Coordi nación de SIAU / Calidad	Web instit ucion al / Infor mes a Supe rsalu d	Repor tes de result ados	

	Atención al Usuario		Código:	Versión:
			PC-AD-AU-001	V.1
	Página: 19 de 21			
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés			
	Revisado por:		Aprobado por:	

Adm on - SIAU	Informe de Participación Social en Salud (ASU)	Ley 1757 de 2015; Resolución 2063 de 2017	Anual	Informe sobre el funcionamiento de la Asociación de Usuarios y participación ciudadana en la ESE	Coordinación SIAU / Participación Social	Secretaría de Salud Departamental / Web institucional	Actas y reportes publicados	
Adm on - SIAU	Gestión de la Asociación de Usuarios	Ley 100 de 1993; Resolución 2063 de 2017	Anual	Registro y acompañamiento de la Asociación de Usuarios como instancia de participación social	Coordinación SIAU / Dirección	Web institucional / Actas de asamblea	Informe anual y registro actualizado	
Adm on - SIAU	Canales de Atención al Usuario (presenciales, telefónicos, virtuales)	Resolución 256 de 2016; Ley 1438 de 2011	Permanente	Garantizar funcionamiento de ventanilla única, líneas de atención, correos y buzones físicos y virtuales	Coordinación SIAU / Atención al Usuario	Web institucional / PQR S	Evidencia de funcionamiento	
Adm on - SIAU	Informe de Gestión del SIAU	Resolución 256 de 2016; Circular	Semestral / Anual	Reporte consolidado de actividades, indicadores	Coordinación SIAU	Supersalud / Web institucional	Informe publicado	

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 20 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Especifica para Grupos de Interés		
	Revisado por:	Aprobado por:	

		Supersalud		y resultados del SIAU		ucional		
Adm on - SIAU	Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC)	Resolución 412 de 2000; Ley 1438 de 2011	Permanente	Acciones de información a la comunidad sobre derechos y deberes en salud	SIAU / Promoción y Prevención	Carteleras, web, redes sociales	Material divulgativo y registros	
Adm on - Contratación	Publicación de Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	Ley 1150 de 2007; Decreto 1082 de 2015	Anual / Actualización trimestral	Documento que consolida las necesidades de contratación de la ESE	Oficina de Planeación / Contratación	SEC OP II / Web institucional	PAA publicado	
Adm on - Contratación	Registro y publicación de procesos contractuales	Ley 80 de 1993; Decreto 1082 de 2015	Cada proceso	Todos los procesos de selección deben ser publicados en SECOP	Oficina de Contratación	SEC OP I o II	Procesos visibles en SECOP	
Adm on - Contratación	Informe de Ejecución Contractual	Ley 80 de 1993; Ley 1474 de 2011	Trimestral / Semestral	Seguimiento a contratos en ejecución (avance físico y financiero)	Oficina de Contratación / Supervisores	Comité de Contratación / Web	Informes de supervisión	
Adm on - Contratación	Publicación de contratos y sus	Ley 80 de 1993;	Cada vez que	Todos los contratos, adiciones y	Oficina de	SEC OP II	Documentos	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-001	V.1
		Página: 21 de 21	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento para la Publicación de Información Específica para Grupos de Interés		
Revisado por:		Aprobado por:	

rata ción	modificacion es	Ley 1150 de 2007	se suscr iba	prórrogas deben publicarse	Contrat ación		public ados	
Adm on - Cont rata ción	Informe de contratación a antes de control	Ley 1474 de 2011 (anticorr upción)	Trim estral / Anua l	Remisión de informes de contratos suscritos y en ejecución	Oficina de Contrat ación	Contr aloría / Proc urad uría / Web	Infor mes envia dos	
Adm on - Cont rata ción	Actas de Comité de Contratación	Ley 80 de 1993 (principio s de transpar encia)	Mens ual / Según conv ocato ria	Registro de análisis y decisiones sobre procesos contractual es	Comité de Contrat ación	Actas instit ucion ales / Archi vo	Actas firmad as	
Adm on - Cont rata ción	Reporte de inhabilitade s e incompatibili dades	Ley 80 de 1993; Ley 1474 de 2011	Cada proce so	Verificación y reporte de cumpliment o normativo de oferentes y contratistas	Oficina Jurídica / Contrat ación	SEC OP / Archi vo instit ucion al	Regis tros de verific ación	
Adm on - Cont rata ción	Informe de contratación de mínima cuantía	Ley 1150 de 2007; Decreto 1082 de 2015	Trim estral / Anua l	Registro de compras directas de menor valor	Oficina de Contrat ación	SEC OP II	Repor tes de mínim a cuantí a	