

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 19/12/2019

8. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 19/12/2019

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

57. INTRODUCCIÓN

La participación social se ha convertido en el proceso de interacción mutua para intervenir en las decisiones de salud, respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad, y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. (Mendoza, Castañeda & Orjuela, 2014)

Por lo anterior, el Estado Colombiano ha contemplado a la participación ciudadana como un derecho y un deber (Constitución Política 1991), para lo cual se disponen mecanismos de participación y demás herramientas oportunas y eficaces para brindarle a la comunidad.

58. JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

Con la Política de Participación Social en Salud (PPSS) se propone dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud en el marco de lo establecido en las leyes 1438 de 2011 y 1751 de 2015, adoptada mediante Resolución 2063 de 2017.

La participación social en salud es conveniente por la interacción de los usuarios con los servidores públicos para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación de los servicios en salud.

La implementación de la presente política es de gran importancia ya que es un derecho interdependiente con el derecho a la salud; esto significa, que los usuarios son reconocidos como sujetos de derechos y el Estado es garante del derecho a la participación social en salud. De igual forma, la participación se ejerce de forma universal, ya que todos tienen derecho a participar sin discriminación de ningún tipo (ej: género, étnico y económico).


59. SITUACIÓN DESEADA

La Política Pública de Participación Social está orientada en mantener y garantizar una continua comunicación entre los usuarios y el Hospital Departamental San Vicente de Paúl, a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana.

60. CONTEXTO DE LA POLÍTICA:

60.1. MARCO LEGAL

Norma	Entidad que la expidió	Asunto
Constitución Política de Colombia, 1991.	Presidencia de la república.	ARTICULO 2°. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
		Versión: 01
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Vigencia: 19/12/2019

Ley 100 de 1993	Congreso de la República	En su artículo 153, modificado por el artículo 3 de la ley 1438 de 2011, establece como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social, que es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.
Decreto 1018 de 2007	Ministerio de la Protección Social	Articula 3°- Numeral 9. Promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, que deberá efectuarse por lo menos una vez al año, por parte de los actores del Sistema.
Ley 1438 de 2011	Congreso de Colombia	En su artículo 136, que el hoy Ministerio de Salud y Protección Social definirá una Política Nacional De Participación Social.
Ley 1751 de 2015	Congreso de Colombia	En su artículo 12, dispone que 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.
Resolución 2063 de 2017	Ministro de Salud y Protección Social	Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS.

60.2. MARCO SITUACIONAL

La Política de Participación Ciudadana en Salud, tiene los siguientes ejes:


- Derecho Ciudadano a la información Pública.
- Gestión Pública Participativa – Cuentas Públicas
- Fortalecimiento de la Sociedad Civil.
- No Discriminación y Respeto a la diversidad.

Es así como se busca que el Ministerio de Salud fortalezca la generación de condiciones institucionales, establezca procedimientos y aplique instrumentos orientados a incorporar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas. El objetivo es institucionalizar prácticas regulares de inclusión de la ciudadanía.

Del mismo modo, la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadanía que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

60.3. MARCO CONCEPTUAL

Al pasar el tiempo, las comunidades han sufrido transformaciones profundas en su democracia, derivado de las expresiones de movimientos políticos, que han generado el establecimiento de espacios sociales para llevar a la práctica el ejercicio de la ciudadanía, construir su propio futuro, y tener como resultado cambios en la forma y contenido de las relaciones entre el Estado y la sociedad civil, así como en las acostumbradas

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 19/12/2019

relaciones entre las personas, desde el nivel nacional hasta el plano local. (Roux, Pedersen, Pons y Pracilio, 1998)

La participación social incluye, pero no se limita a la participación comunitaria, la cual está referida a las acciones individuales y colectivas para promover la salud, prevenir o tratar la enfermedad y participar en los procesos de recuperación y rehabilitación de los enfermos. Por su parte, participación social significa que todos los actores sociales de una comunidad, toman parte en las deliberaciones y decisiones sobre necesidades y prioridades de cualquier problema que afecta a la comunidad, la asunción de las responsabilidades y obligaciones para la formulación de planes, adopción de medidas y evaluación de resultados sin que ello signifique un abandono de la responsabilidad directa del Estado. (Anderg – Egg 1992).

De igual manera, la Constitución Política de Colombia de 1991, nos dio a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la forma como los ciudadanos participamos en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

61. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Política:** Es el acuerdo que establecen los ciudadanos y ciudadanas y el Estado para resolver una situación problemática o una necesidad sentida de la población.
- **Ciudadano:** Término utilizado para referirse al interlocutor de la administración pública. Se extiende el concepto también para empresas, asociaciones y otros entes.
- **Participar:** Tomar parte en algo.
- **Derecho:** conjunto de principios y normas, generalmente expresivos de una concepción de justicia y orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de forma coactiva por parte del Estado.
- **Participación Social:** es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad.

62. MARCO GENERAL DE LA POLÍTICA

62.1. PROPÓSITO

La empresa social del estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl manifiesta su compromiso en facilitar la participación ciudadana activa, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la E.S.E.

62.2. PRINCIPIOS

Los principios básicos que sustentan la política de participación social son los siguientes:

1. **Solidaridad:** es lo que hace una persona cuando otro necesita de su ayuda, la solidaridad es la colaboración que alguien puede brindar para que se pueda terminar una tarea en especial, es ese sentimiento que se siente y que impulsa a ayudar a los demás, sin intención de recibir algo a cambio.
2. **Equidad:** El significado del término equidad puede rastrearse en su etimología: proviene de la raíz latina *aequitas-atis*, y esta, a su vez, del término griego “*epiekeia*”, que remite a la idea de la virtud de lo justo, es decir, de que cada uno reciba lo que le corresponde.
3. **Universalidad:** Contempla la totalidad de la población sin distinción alguna y se orienta al cumplimiento de los derechos a la vida y la salud, entre otros.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 19/12/2019

4. **Pluralidad:** Incluye estructurar de manera incluyente y respetar la diversidad de valores, opiniones, formas y práctica de asociatividad del tejido social para desarrollar los procesos de participación social.
5. **Transparencia:** Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios de inversión en salud, rendición de cuentas, auditoría y contraloría social e interacción entre funcionarios y/o trabajadores de la salud con la población, en torno al manejo administrativo y gerencial de los recursos públicos, cumplimiento de políticas públicas y programas e impacto en la población.
6. **Corresponsabilidad:** La política favorece la concurrencia de esfuerzos de los actores sociales concertados y articulados entre sí, en un marco de colaboración protagónica, factibles de realizarse para enfrentar situaciones concretas relacionadas con la conservación y recuperación de la salud de las personas con el fin de lograr un mayor impacto en la calidad de vida.

62.3. OBJETIVOS:

62.3.1. GENERAL

Proyectar y gestionar respuestas a las problemáticas, necesidades y dificultades manifestadas por usuarios y familiares, a través de los diferentes mecanismos de participación establecidos en el Hospital Departamental San Vicente de Paúl.

62.3.2. ESPECÍFICOS

- Propiciar espacios para hacer efectivo el derecho constitucional a la participación, así como garantizar la inclusión de todos los grupos de interés para la Participación Ciudadana de la institución.
- Establecer las modalidades de Participación Ciudadana que permitan la información, la consulta y la interacción de los ciudadanos y su implicación en el desarrollo para la toma de decisiones de la E.S.E.
- Socializar a los usuarios internos y externos los diferentes mecanismos de participación ciudadana implementados por la institución.

62.4. METAS

Mantener una comunicación activa con los usuarios, disponiendo diferentes mecanismos de participación, con el fin de brindar acceso a la información y del mismo modo, comunicar temas relacionados con la entidad. Así mismo, lograr identificar la percepción de la experiencia de los servicios prestados a los usuarios.

62.5. ESTRATEGIAS

Estrategia	Responsable(s)
Educación: herramientas pedagógicas para usuarios y funcionarios (Charlas, talleres y capacitaciones).	Líderes de Unidades Funcionales y SIAU.
Capacitaciones: Participación de los miembros de la Asociación de Usuarios.	SIAU y Subproceso.
Medios de Comunicación: Socializar la Política por medio radial y de prensa.	SIAU – Subdirección Científica.
Control de las no conformidades: seguimiento de las PQR.	SIAU - Subdirección Científica.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 19/12/2019

62.6. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

✓ FORTALECIMIENTO DEL RECONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA EN SALUD:

Impulsar una cultura política que permita que los miembros de las comunidades y actores sociales se reconozcan como titulares del derecho a la salud, activando su ejercicio de participación de manera permanente en la vida política de su barrio, localidad y ciudad desde el sector salud. Lo anterior implica el fortalecimiento de los procesos de democratización de la información para la toma de decisiones.

✓ FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN SALUD:

Fortalecer las estructuras institucionales que tienen como responsabilidad ejercer el acompañamiento en el tema de la participación social y servicio a la ciudadanía en salud.

✓ FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL AUTÓNOMA EN SALUD Y DE LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD:

Se apoyará la construcción y fortalecimiento de las diversas formas organizativas sociales en salud, entre otros en los aspectos económico, logístico, técnico y humano, en la perspectiva que los/as ciudadanos/as tengan expresiones organizativas para el desarrollo del ejercicio pleno de la ciudadanía, con el fin de que se fortalezcan sus recursos de poder en su relación con el Estado y con los diversos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

✓ ARTICULACIÓN DE ACCIONES LOCALES, DISTRITALES, REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES PARA POTENCIAR LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:


En la perspectiva de superar la fragmentación de la participación social y de los procesos de servicio a la ciudadanía en salud, se generará un proceso de articulación entre diferentes ámbitos: Intersectorial, entre los diversos sectores (transectorial); entre lo local y lo distrital; y con lo regional, nacional y/o internacional, que promuevan decididamente la participación ciudadana para el reconocimiento y garantía de la salud como derecho humano.

✓ FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN SOCIAL TERRITORIAL

Se impulsarán procesos de gestión social integral que posibiliten reordenar las respuestas institucionales y comunitarias para el enfrentamiento de las necesidades leídas, con el fin de incidir en la afectación de los determinantes de la calidad de vida y la salud. A través de los núcleos de gestión se garantizará que las múltiples voces de los/as ciudadanos/as sean reconocidos/as y que la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud tenga niveles territoriales desde el micro territorio hasta el orden distrital.

❖ MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 19/12/2019

- **Audiencia pública de rendición de cuentas:**
Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.
- **Rendición de cuentas:**
Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- **Veeduría Ciudadana:**
Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.
- **Comité de Ética Hospitalaria:**
La E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl, mediante resolución N° 0786 de 2017, crea y opera el Comité de Ética Hospitalaria, el cual está conformado por varios integrantes de la institución y representantes de usuarios y de la Secretaría de Salud Municipal, que tiene como objeto, propender por la humanización en la atención de los pacientes, y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

❖ MECANISMOS PARA INTERPONER PQRD:

Para la institución es muy importante conocer comentarios acerca de la experiencia adquirida en cada uno de nuestros servicios. En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos rediseñado nuestra página Web, a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional y del sector.

- **Presencial (Oficina de Atención al Usuario - SIAU)**



Dirección: Calle 7 N° 14 – 69

Lunes a jueves:


De 06:00 am a 12:00 m

De 02:00 pm a 06:00 pm

Viernes:

De 06:00 am a 12:00 m

De 02:00 pm a 05:00 pm

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01 Vigencia: 19/12/2019

➤ **Líneas Telefónicas**



Línea gratuita nacional: 018000948949 - las 24 horas del día.

Lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m.

Viernes de 07:00 a.m. a 05:00 p.m.

Línea Fija: 8332437 – 8332450 Extensión 171

Celular: 3185865654

Conmutador (Garzón - Huila): 8332437 – 8332450 – 8332441 – 8332457 – 8332014

➤ **Canales de comunicación virtuales**



Virtual: Sitio Web

<http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/> (Peticiónes, Quejas, reclamos, demandas y felicitaciones)

Atención por chat: Al ingresar a la página web puede visualizar el enlace de chat. Puede realizar consultas al grupo del Sistema de Atención e Información al Usuario (SIAU) en el horario establecido por la institución.

Redes Sociales

Twitter: <https://twitter.com/HospitalGarzon>

Facebook: <https://www.facebook.com/ESEHospitalGarzon/>

Correo Electrónico institucional:

gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co

siau@hospitalsvpgarzon.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

notificaciones@hospitalsvpgarzon.gov.co

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01
		Vigencia: 19/12/2019

62.7. ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgos	Abordaje
<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso del cliente interno al cumplir la política. Resistencia al cambio. Entrega de información incorrecta por parte cliente externo. Bajo nivel cultural 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación periódica por parte de los líderes de las diferentes unidades funcionales. Concientizar al cliente interno sobre el cumplimiento de la normatividad que sustenta la Política. Revisar la documentación y verificar la información proporcionada al usuario.

62.8. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Estrategia	Responsable(s)	Rol
Educación: herramientas pedagógicas para usuarios y funcionarios (Charlas, talleres y capacitaciones).	Líderes de Unidades Funcionales y SIAU.	Capacitador - Facilitador
Capacitaciones: Participación de los miembros de la Asociación de Usuarios.	SIAU y Subproceso.	Capacitador
Medios de Comunicación: Socializar la Política por medio radial y de prensa	SIAU – Subdirección Científica.	Facilitador.

62.9. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

Se requiere hacer seguimiento a través de auditorías para verificar el control de los diferentes canales de comunicación.

62.10. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA

Nombre Indicador	Definición Operación	Tipo Indicador	Proceso Relacionado
Porcentaje de líneas de participación con intervención activa de la comunidad.	Numero de mecanismos utilizados	CUMPLIMIENTO	PARTICIPACIÓN
	Numero de mecanismos de participación		

62.11. MEJORA

Si los resultados son inferiores al 90% se procederá a realizar su respectivo plan de mejoramiento.

63. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Fecha	Cambio	Nueva Versión

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
		Versión: 01
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Vigencia: 19/12/2019

64. APROBACIÓN

Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboró	Yerli Alejandra Cediél González	Líder de la Política Institucional	
Revisó y Aprobó	Claudia Ximena Cediél	Líder de Gestión de Calidad	
Revisó y Aprobó	Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	
Revisó y Aprobó	Néstor Jhalyí Monroy Atía.	Gerente	

65. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Mendoza, Castañeda & Orjuela, E.S.E Hospital San Rafael, 2014. Cartilla de Participación Ciudadana en la E.S.E Recuperado de https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co/nuevo_sitio/attachments/article/440/Cartilla-participacion-ciudadana.pdf
- ✓ E.S.E Hospital Vista Hermosa, 2010. Política pública de participación social y servicio a la ciudadanía en salud para Bogotá. D.C. Recuperado de http://www.hospitalvistahermosa.gov.co/web/node/sites/default/files/atencion_usuario/Normatividad_servicio_ciudadano.pdf
- ✓ Comisión Nacional de Seguimiento a la Propuesta de Reforma Integral de Salud, 2006. Propuesta Política de Participación Social en Salud. Recuperado de: http://www.paho.org/hq/documents/events/steering_role07/El_Salvador-Politica_Participacion_Social_Salud.pdf
- ✓ Hospital San José de Coronel - Chile, 2015. Política de Participación Ciudadana. Recuperado de: http://hospitaldecoronel.cl/inicio/?page_id=1114
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social, 2017. Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202063%20de%202017.pdf
- ✓ El congreso de Colombia, 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A2DG1019
	MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN EN SALUD INSTITUCIONAL	Versión: 01 Vigencia: 19/12/2019

66. ANEXOS




HORARIOS DE ATENCIÓN:

Linea Gratuita 018000948949 Atención las 24 Horas, Email: siau@hospitalsvpgarzon.gov.co, Cel. 3185865654 Tel. (8) 833 2450 Ext. 171 Dirección de correspondencia CALLE 7 # 14-25 Sede principal.

Horario de Atención Administrativo: Lunes a Jueves 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 6:00 p.m. y los Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m.

A SIGNACIÓN DE CITAS CALL CENTER: Telefono. (038) 8631067 de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. hasta 5:00 p.m. en Jornada Continua y los Sabados de 8:00 a.m. hasta 12:00 p.m. .

A SIGNACIÓN DE CITAS POR WHATSAPP: Celular. 3156309689

HORARIO DE ATENCIÓN CHAT: Lunes a Viernes 4:00 p.m. a 5:00 p.m

Calle 7 No. 14-69 PBX: (8) 8332441 – 8332437. Telefax: (8) 8333225 Servicio de Urgencias: Extensión 215

Chatea con nosotros
Asesoría a sus dudas y orientación gratuita
LUNES A VIERNES De 7:00 a 5:00 pm
[Clic Aquí](#)

Quejas, Reclamos y Sugerencias

Descarga Laboratorios

BEI Boletín Epidemiológico Institucional
epidemiología hospitalaria

Cuéntale a nuestro Gerente
[Clic Aquí...!](#)



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZÓN - HUILA

NUEVO CONVENIO

30%^{Dcto}

En todas sus especialidades

Una institución prestadora de servicios de salud con su gestión centrada en el paciente y su familia, una atención humanizada, segura y en el mejoramiento continuo.

Citas Telefónicas: Call Center (038) 863 1067 • 315 630 9698
318 707 0190 - (038) 833 1444

CALL CENTER PARA SOLICITUD Y AGENDAMIENTOS DE CITAS MEDICAS

Escrito por IAS 04 Febrero 2019



10. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA

- Información mínima requerida a publicar artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014
- Registro de Activos de información
- Índice de información clasificada y reservada
- Programa de Gestión Documental
- Tablas de Retención Documental
- Anexo Tablas de Retención Documental
- Costos de Reproducción
- Inventario de Información en la Web
- Esquema de Publicaciones en la Web
- Mecanismos para presentar Quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- Comités de Ética Hospitalaria
- Consolidado de Respuestas PQRD
- Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias (SIAU)
- Informe Derechos de Petición (Oficina Jurídica)
- Seguimiento de PQRSD (Oficina de Control Interno)
- Informe de Peticiones y Derechos de Petición (Talento Humano)