



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 1 de 29





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 2 de 29

DEFINICION:

- Fomentar la participación de la ciudadanía, generando interacción entre el Hospital San Rafael Mediana Complejidad de San Juan del Cesar la Guajira, sus grupos de valor y grupos de interés dando a conocer los mecanismos de participación ciudadana establecidos por el Hospital, esto con el fin de exteriorizar la gestión de la entidad y abrir escenarios de control social y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

OBJETIVOS

1. Dirigir y controlar los programas de participación social.
2. Promover y fortalecer los procesos de participación social en salud que corresponda a las necesidades de la población.
3. Gestionar la inclusión de proyectos institucionales de salud, de desarrollo social y de fortalecimiento de la participación comunitaria, en el Plan de Desarrollo Local.
4. Desarrollar programas y proyectos para el fortalecimiento de los procesos de participación en salud del Hospital y de la localidad.

MARCO LEGAL

1. Resolución 2063 de 2017 expresa “Adopta la política de participación social en salud (PPSS)”.
2. 2. Constitución Política Nacional de 1991 en sus Artículos 1, 2, 13, 20 y 23 expresa que “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
3. 3. Decreto 1757 de 1994, Artículo 15 expresa que por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud; las instituciones prestatarias de servicios de salud,



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 3 de 29

sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los comités de ética hospitalaria.

4. Decreto 780 de 2016, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
5. Los principios básicos de participación ciudadana y comunitaria contenidos en el Decreto-ley 1298 de 1994, se otorga el derecho a participar en la planeación, gestión, evaluación y control en los servicios de salud.
6. Decreto 1216 de 1989 COPACO, Artículo 1º expresa “Créanse los Comités de Participación Comunitaria en los Puestos de salud, Centros de Salud, Hospitales Locales y Hospitales Sede de Unidad Regional”
7. Ley 100 de 1993 Sistema General de Seguridad Social, Artículo 2 Principio de Participación “Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto”.
8. Ley 850 de 2003 Veeduría Ciudadana, Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
9. Ley 1122 de 2007, Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema.

Ley 1757 de 2015 Estatutaria de Participación “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Esta ley busca promover, proteger y garantizar modalidades del derecho de participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, así mismo controlar el poder político. Los mecanismos de participación ciudadana son las herramientas que permiten e incentivan la participación de los colombianos en las decisiones colectivas de la nación, así no sean parte de la administración pública o de un partido político. Los mecanismos de participación definidos en esta normatividad son los siguientes:

-El plebiscito -El referendo. -La consulta popular. -El cabildo Abierto. -La iniciativa popular. -La revocatoria del mandato.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 4 de 29

MECANISMOS, CANALES Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA :



A continuación, se describen los diferentes mecanismos, canales y espacios de participación ciudadana conforme a la Ley y que la institución pone a disposición de sus grupos de interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN:

- **ASOCIACIONES Y/O ALIANZAS DE USUARIOS:** La “atención al usuario y participación social” tiene como objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de la institución, apuntar a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social.
- **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:** Espacios para la rendición de cuentas, encuentro y reflexión

 <p>NIT: 892115010-5 COD: 4465000286</p>	PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL	Código: AU-PR-07
		Versión: 1.0
		Vigencia: 21/07/2025
	ATENCION AL USUARIO	Página 5 de 29

final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

- **PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación).
- **RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación).
- **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.
- **SUGERENCIAS:** Expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
- **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 6 de 29

adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

- **TUTELA:** Se presenta la tutela por él afectado y se relata los hechos uno por uno, contados y explicados ojalá en orden cronológico y realizar la petición de atención, relacionar en la tutela las pruebas y anexarlas, e incluir en la tutela la dirección para notificar, llevar la tutela al centro de recepción de las mismas.
- **VEEDURÍA CIUDADANA:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.



CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:



 <p>NIT: 892115010-5 COD: 4465000286</p>	PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL	Código: AU-PR-07
		Versión: 1.0
		Vigencia: 21/07/2025
	ATENCION AL USUARIO	Página 7 de 29

La ESE Hospital San Rafael de San Juan del Cesar La Guajira, busca mantener una comunicación continua con sus usuarios, para lo cual ha establecido tres escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en los cuales los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, desarrollando su derecho de acceso a la información y a estar informados en temas relacionados con la entidad :

<h3>Sede Principal</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección: Calle 4 Sur entre Carreras 4 y 5 San Juan Del Cesar – La Guajira, Colombia Código postal: 444030 • Horario de atención: • Área administrativa: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. • Área asistencial: 24 horas 	<h3>Lineas de Atención</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Call center: 320-5662781 , 316-6938499 • SIAU: 316-6944859, 320-5664022 • Correo institucional: siau@hsrafaelsanjuan.gov.co, gerencia@hsrafaelsanjuan.gov.co • Correo de notificaciones judiciales: juridica@hsrafaelsanjuan.gov.co 	<h3>Enlaces de Interes</h3> <div style="text-align: center;">    </div> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección: Calle 4 Sur entre Carreras 4 y 5 San Juan Del Cesar – La Guajira, Colombia Código postal: 444030
--	--	--

CANAL VIRTUAL:

- **PÁGINA WEB:** Link <https://www.hsrafaelsanjuan.gov.co>

Dentro de las políticas de la institución está la de mantener informados a sus usuarios y por medio del canal virtual la entidad dispone a sus usuarios y grupos de interés, información básica y referente a su gestión, así como noticias, trámites, glosario, programas, entre otras, permitiendo la consulta y participación ciudadana. A través del botón





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

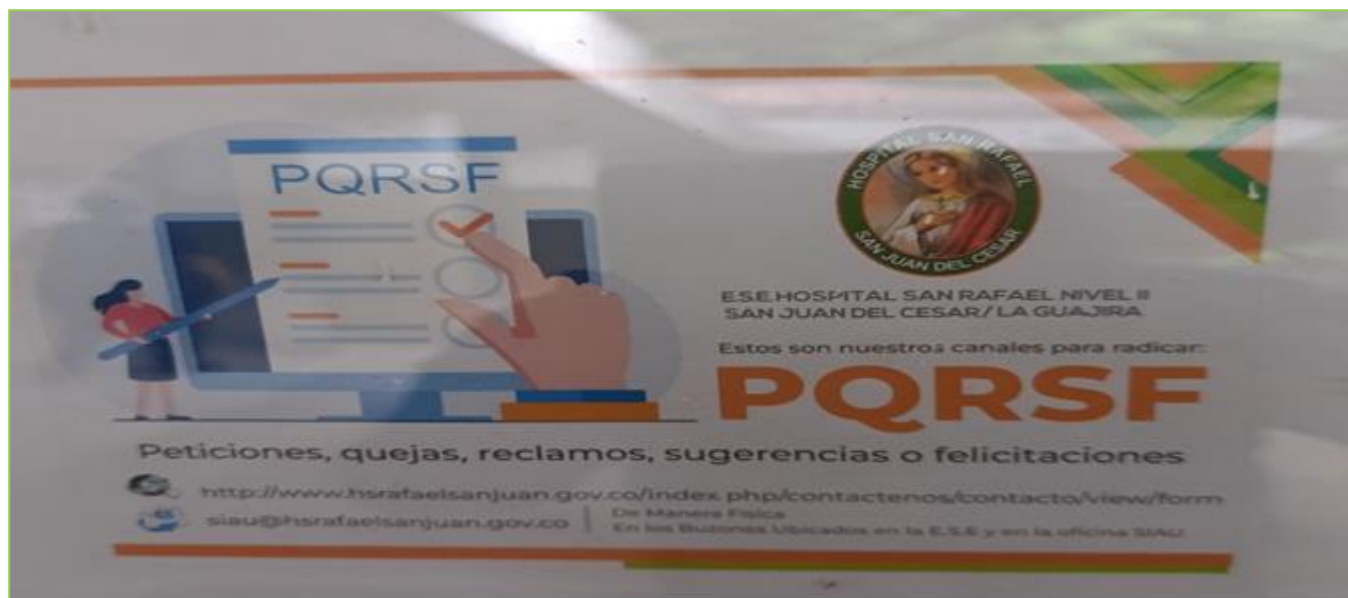
Vigencia: 21/07/2025

Página 8 de 29

Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias PQRSF le permite al usuario a realizar y consultar sobre el estado de su solicitud y realizar seguimiento a la misma:

• **CORREO ELECTRÓNICO SIAU**

La ESE Hospital universitario San Rafael de San Juan del Cesar, dispone del siguiente correo electrónico para que los ciudadanos interactúen con la institución: siau@hsrafaelsanjuan.gov.co **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS**





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 9 de 29

FORMULARIO PQRSD ESE HOSPITAL SAN RAFAEL PAGINA WEB

 <p>NIT: 892115010-5 COD: 4465000286</p>	PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL	Código: AU-PR-07
		Versión: 1.0
		Vigencia: 21/07/2025
	ATENCION AL USUARIO	Página 10 de 29

CANAL PRESENCIAL :

• **PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** El grupo de Sistema de información y Atención al Usuario SIAU está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes de los usuarios en la oficina de SIAU ubicada en la mediana complejidad y en la baja complejidad.

En la sede mediana complejidad, en el servicio de urgencias hay atención al usuario por parte de las trabajadoras sociales las 24 horas y en el servicio de hospitalización las trabajadoras sociales atienden en horario extendido de 7:00am a 7:00 Pm.

En la Baja Complejidad la atención al usuario es todos los días en los horarios de 7:00 am-11:00 am y de 1:00pm-5:00 pm.

Sede Principal

- Dirección: Calle 4 Sur entre Carreras 4 y 5
San Juan Del Cesar – La Guajira, Colombia
Código postal: 444030
- Horario de atención:
- Área administrativa: Lunes a Viernes de 8:00 a.m.
a 6:00 p.m.
- Área asistencial: 24 horas





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 11 de 29

Horario profesionales atención al ciudadano

PROFESIONAL	SERVICIO	HORARIO
TRABAJO SOCIAL	URGENCIAS	24 HORAS
TRABAJO SOCIAL	HOSPITALIZACION Numero de contacto 3166944859	7:00 Am -7:00 Pm. Todos los días.
TRABAJO SOCIAL	BAJA COMPLEJIDAD	7:30 Am -12:00 M. 1:30 Pm.-5:00 Pm. Lunes a viernes
PSICOLOGIA	URGENCIAS	7:30 Am -12:00 M. 1:30 Pm.-5:00 Pm. Lunes a Viernes. Disponibilidad fines de semana
PSICOLOGIA	BAJA COMPLEJIDAD	7:30 Am -12:00 M. 1:30 Pm.-5:00 Pm. Lunes a Viernes. SABADOS: 8:00-12:00 M.
PROFESIONAL SIAU	CONSULTA EXTERNA MEDIANA COMPLEJIDAD	8:00 Am -12:00 M. 2:00 Pm.-6:00 Pm. Lunes a viernes
AUXILIAR AFILIACION Y REGISTRO	CONSULTA EXTERNA MEDIANA COMPLEJIDAD	8:00 Am -4:00 Pm. Lunes a Viernes. Disponibilidad fines de semana



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 12 de 29

- **VENTANILLA DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA:** La institución a través de la oficina de correspondencia física recibe mediante oficio impreso las solicitudes que los usuarios requieren realizar, en un horario de 8:00am-12 am/ 2:00pm-6:00pm.
- **BUZONES DE SUGERENCIAS** Ubicados en cada piso en los diferentes servicios de nuestra institución, hay un cronograma que se actualiza anualmente y se abre en presencia de los miembros de la asociación de usuarios cada ocho (8) días. La apertura se realiza los viernes.





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 13 de 29



ACTA DE APERTURA DE BUZONES

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-F-AAB-04

Versión: 3

Vigencia: 27/12/2019

Página: 1 de 1

**CRONOGRAMA APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS
SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL MEDIANA
COMPLEJIDAD**

AÑO: 2025

MES	FECHA DE APERTURA			
ENERO	3	10	17	24 - 31
FEBRERO	7	14	21	28
MARZO	7	14	21	28
ABRIL	4	11	18	25
MAYO	2	9	16	23 30
JUNIO	6	13	20	27
JULIO	4	11	18	25
AGOSTO	1	8	15	22 29
SEPTIEMBRE	5	12	19	26
OCTUBRE	3	10	17	24 - 31
NOVIEMBRE	7	14	21	28
DICIEMBRE	5	12	19	26

LA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS SE REALIZARA TODOS LOS VIERNES; EN COMPANIA DE LOS MIEMBROS DE ASOCIACION ALIANZA DE USUARIOS Y/ O USUARIOS TESTIGOS.

Martha Luz Brito Núñez
Prof. Universitario SIAU

- **ENCUESTAS DE SATISFACCION** Con el fin de medir la satisfacción de la prestación del servicio, y sobre las cuales se realizan acciones de mejora. Las encuestas de satisfacción son aplicadas por las trabajadoras sociales en todos los servicios de la ESE, donde se indaga sobre la calidad en la atención, sobre la experiencia del usuario y familiares dentro de la ESE, privacidad, trato etc.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 14 de 29

HOSPITAL SAN RAFAEL - ESE - NIT 892.115.010-5									
ESE001									
Del día 17-Jul-2025 Consolidado de todas las filiales Consolidado de todos los usuarios Consolidado de todas las procedencias									
R-FAST 9.0e - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y ASISTENCIAL									
Pág. 1 de 2 (1)									
Consolidado de todas las filiales									
Género: SUMATORIA DE GENEROS									
DESCRIPCION	TOTAL	Promedio	> 18 AÑOS	Adul tez					
Conoce usted los Derechos y Deberes de los usuarios ?									
Conoce usted los Derechos y Deberes de los usuarios ?									
SI	6	3.00	4	2					
Siente que sus derechos y deberes fueron respetados en el proceso de atención ?									
SI	6	3.00	4	2					
Cual es el trámite que le genera más dificultad en la institución ?									
Qual es el trámite que le genera más dificultad en la institución ?									
		0.00							
Como califica usted su experiencia en este hospital respecto a los servicios de salud recibidos?									
Como califica usted su experiencia en este hospital respecto a los servicios de salud recibidos?									
1 Muy buena	6	3.00	4	2					
Como fue la atención durante el parto o cesárea?									
Como fue la atención durante el parto o cesárea?									
No aplica	6	3.00	4	2					
Si fue regular o mal atendida mencione a continuación la razón									
Si fue regular o mal atendida mencione a continuación la razón									
No aplica	6	3.00	4	2					
Quién la atendió mal?									
Quién la atendió mal?									
No aplica	6	3.00	4	2					
Como le parecio el trato y calidad humana del personal que lo atendio?									
Como le parecio el trato y calidad humana del personal que lo atendio?									
1 Muy buena	6	3.00	4	2					

jueves, 17 de julio de 2025; 3:29:15 p. m. R-FAST 9.0e [SIAU # SIAU] 136



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 15 de 29

HOSPITAL SAN RAFAEL - ESE - NIT 892.115.010-5									
ESE001									
Del día 17-Jul-2025 Consolidado de todas las filiales Consolidado de todos los usuarios Consolidado de todas las procedencias									
R-FAST 9.0e - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y ASISTENCIAL									
Pág. 2 de 2 (1)									
[] Consolidado de todas las filiales									
Género: SUMATORIA DE GENEROS									
DESCRIPCION	TOTAL	Promedio	> 18 AÑOS	Adul tez					
Las explicaciones dada a usted y familiares a cerca de su salud y tratamiento, fueron claras									
Las explicaciones dada a usted y familiares a cerca de su salud y tratamiento, fueron claras									
Si	6	3.00	4	2					
Le permitieron el acompañamiento y participación activa de sus familiares, en el proceso de atención									
Le permitieron el acompañamiento y participación activa de sus familiares, en el proceso de atención									
Si	6	3.00	4	2					
El personal que lo atendió lo trato con respeto ?									
El personal que lo atendió lo trato con respeto ?									
Si	6	3.00	4	2					
Recomendaria a esta institucion a familiares y amigos?									
Recomendaria a esta institucion a familiares y amigos?									
1 Definitivamente SI	6	3.00	4	2					
POR QUE?									
POR QUE?									
0.00									

Jueves, 17 de julio de 2025; 3:29:56 p. m.

R-FAST 9.0e

[SIAU # SIAU] 136



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 16 de 29

CANAL TELEFÓNICO • LÍNEA TELEFÓNICA DE ATENCIÓN:



ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II
SAN JUAN DEL CESAR / LA GUAJIRA

**EN LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II,
CONTAMOS CON SERVICIO DE**

URGENCIAS 24 HORAS

- Ambulancias básicas y medicalizadas
- Atención humanizada al paciente.
- Los mejores especialistas.

ATENCIÓN SIN BARRERAS

320 566 4011

AMBULANCIA

**Empresa Social del Estado
Hospital San Rafael Nivel II**
San Juan del Cesar, La Guajira

Dra. María Isabel Cristina González Suárez
Gerente Vigencia 2024 - 2028



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 17 de 29

Empresa Social del Estado Hospital San Rafael...
2224 seguidores

Seguir página Compartir

Empleado del Mes
Empleado del Mes
Empleado del Mes
Empleado del Mes

4+

50 3 4

Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de

CONOCE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CITAS

Consulta Externa Especializada
☎ 316 693 8499 / 320 566 2781
Centro de Salud 20 de Julio
Atención Primer Nivel
☎ 320 566 4022

Urgencias
☎ 320 566 4011

Radiología
< ☎ 315 927 1464

Cardiología - Gastroenterología
☎ 304 442 1548

<https://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/>
callcenter@hsrafaelsanjuan.gov.co

Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II
San Juan del Cesar, La Guajira

Dra. María Isabel Cristina González Suárez
Gerente Vigencia 2024 - 2028



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 18 de 29

Empresa Social del Estado Hospital San Rafael...
2224 seguidores

Seguir página Compartir

Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de San Juan del Cesar
el martes

¡Reconocemos con Orgullo a Nuestro Talento Humano!

En la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, con el acompañamiento de la Oficina de Talento Humano y el Programa de Humanización, exaltamos la dedicación, el compromiso y la vocación de servicio de quienes se destacan por dar lo mejor de sí cada día a nuestros usuarios y sus familias.

En esta ocasión, entregamos los reconocimientos a nuestros Servidores del Mes correspondientes a los meses de abril, mayo y ...

[Ver más](#)

**ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II
SAN JUAN DEL CESAR / LA GUAJIRA**

**UNIDAD FUNCIONAL DE BAJA COMPLEJIDAD
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO**

- Medicina General
- Odontología
- Psicología
- Nutrición y Dietética
- Enfermería
- Vacunación
- Citologías Cervicouterinas
- Laboratorio Clínico
- Curso de vida, embarazo y planificación familiar

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunas a Viernes
7:00 am a 11:00 am
1:00 pm a 5:00 pm

Sábados
7:00 am a 11:00 am

AGENDA TU CITA
320 566 4022

**Empresa Social del Estado
Hospital San Rafael Nivel II**
San Juan del Cesar, La Guajira

Dra. María Isabel Cristina González Suárez
Gerente Vigencia 2024 - 2028



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 19 de 29

N

ACTIVIDADES

DESCRIPCION

**PARTICIPACION
SOCIAL**

La ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIEL II, busca dar respuesta a problemáticas, necesidades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y al cumplimiento de los derechos a la participación y a la salud.

La política se convierte en referencia para organizar los procesos de participación social en la ESE, cuya finalidad es que la ciudadanía participe en las decisiones relacionadas con estos derechos”.



Eje 1: Fortalecimiento Institucional:

Cronograma de la política de participación social de la ESE Hospital San Rafael

- Definición del recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación. Trabajadoras sociales en los servicios de la ESE y profesional de SIAU.
- Socialización de la Resolución 2063 de 2017 Ejecución de las actividades de



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 20 de 29

**EJES DE LA POLITICA
DE PARTICIPACION
CIUDADANA EN
SALUD**

participación social en la ESE

- Participación en reuniones de las Organizaciones de grupos étnicos, de género, ciclo vital, víctimas y en situación de discapacidad e ideológicos, entre otros, presentes en la localidad, motivando la participación de sus integrantes en la Asociación de Usuarios.

Eje 2: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud:

- Desarrollo de talleres en los siguientes temas:

- a) Ley anticorrupción, ley Anti tramites, proyectos en salud Estatutaria de Participación. Y Aseguramiento en Salud.
- b) Jornada de educación y capacitación institucional dirigida a integrantes de la Asociación de Usuarios.
- c) Taller básico de tecnología de información y comunicación de uso de redes sociales para el fortalecimiento de la comunicación en las organizaciones sociales.
- d) Asociación de usuarios participando en espacios informativos y medios de comunicación de la ESE Hospital San Rafael.
- e) • Asambleas de la Asociación de Usuarios.
- f) Reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital, de acuerdo a los estatutos.
- g) Participación en reuniones mensuales del Comité de Ética de la ESE Hospital.

Eje 3: Impulso a la cultura salud:

Actividades de la estrategia de comunicación e información implementadas para mejorar las relaciones interpersonales



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 21 de 29

**EJES DE LA POLITICA
DE PARTICIPACION
CIUDADANA EN
SALUD**

- Desarrollo de taller sobre temas de Salud pública con enfoque diferencial y de género, dirigido a integrantes de Asociaciones de Usuarios COPACO (Comité de Participación comunitaria en Salud) del Municipio.
- Integrantes de la Asociación de Usuarios promoviendo deberes y derechos en los programas y servicios de la ESE Hospital.

Eje 4: Control social a la salud:

Desarrollo de talleres sobre:

- a) Gestión Pública – capacitación en manejo de recursos.
 - b) Planeación en Salud - Plan Territorial de Salud, dirigido a integrantes de Asociaciones de Usuarios, de estrategia pedagógica diseñada interinstitucionalmente con el municipio.
- Actualización con información de interés para la ciudadanía en las carteleras habilitadas, en la web institucional, Facebook u otras redes sociales
 - Habilitación página Web, buzón, teléfono y comunicaciones radicadas
 - Aplicación encuestas de satisfacción, informe y análisis de resultados
 - Asociación de Usuarios realizando control social a los diferentes programas y servicios en la ESE y socializando los respectivos hallazgos a los usuarios.
 - Convocatoria, realización y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.
 - Desarrollo de talleres sobre: a) Control Social y Veeduría - Ley 850 de 2003 b) Control Social en Salud dirigido a integrantes de Asociaciones de Usuarios.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 22 de 29

**PRINCIPIOS
ORIENTADORES DE LA
POLITICA DE
PARTICIPACION
CIUDADANA**

Línea 5: Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión:

- Convocatoria, realización y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía en articulación con otros actores de la ESE San Rafael.
- Reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva de la ESE Hospital San Rafael.

Los Principios orientadores que rigen esta política son:

- Enfoque de derechos - (sujetos de derechos- el Estado garantiza y restable)
- Territorialidad – (especificidad de las dinámicas en los territorios)
- Diversidad – (pluralidad étnica, cultural, sexo, religiosa, política)
- Solidaridad - (acción articulada entre ciudadanos, organizaciones e instituciones)
- Autonomía - (libertad y dignidad para el ejercicio del derecho a participar)
- Equidad – (reconocimiento de diferencias sin discriminación)
- Transparencia – (acceso a la información y ejercicio del control social)
- Corresponsabilidad - (articulación y concurrencia entre actores del sistema)



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 23 de 29

N°

ACTIVIDAD

DESCRIPCION

1

**SATISFACCION DEL
USUARIO**

- Se aplican encuestas a los usuarios sobre los diferentes servicios recibidos en el Hospital con el fin de medir la satisfacción de los mismos. Una vez realizada se procede a su clasificación, tabulación y consolidación. Mensualmente se remite un informe de los resultados arrojados a las áreas de Estadísticas y la Oficina de Calidad y Mercadeo para su evaluación y se lleva a comité de calidad con el propósito de establecer los respectivos planes de mejoramientos.

2

**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
(CONFORMACION
ALIANZA DE
USUARIOS)**

- Convocar a los Usuarios del régimen contributivo o subsidiado, que hayan hecho uso del servicio durante el último año, para la constitución de la Alianza ó Asociación de Usuarios. La cual se constituye con un numero representativo de los usuarios que asistan a dicha asamblea los cuales obtendrán un reconocimiento legal, existirá además un representante legal que también es elegido en asamblea los cuales cumplirán las funciones establecidas en la norma vigente (Dec.1757/94)

3

**GESTION ALIANZA DE
USUARIO**

- Convocar a los miembros de la alianza de usuarios mediante oficio, verificación y toma de asistencia, con el propósito de verificar si existe quórum, se pone en consideración el orden del día y acta anterior se analizan y discuten los tema para el cual fueron citados.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 24 de 29

CRONOGRAMA DE PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Asociación alianza de usuarios ESE)

A partir del Cronograma de actividades, se procedió a revisar qué tipo de eventos se llevarían a cabo durante la vigencia, con el fin de organizar las actividades a realizar. Los miembros de la asociación de usuarios consolidaron las actividades y veedurías en los servicios el cual se enmarcan los eventos y actividades que llevará a cabo por la ESE Hospital San Rafael Nivel II durante ese año en mención y para el seguimiento y actualización del plan dentro de la vigencia, la Oficina de Planeación, Control interno y SIAU realizarán dichas actividades.

4

HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II SAN JUAN DEL CESAR- LA GUAJIRA UNIDAD DE ATENCION AL USUARIO ASOCIACION ALIANZA DE USUARIOS EN LA ESE CRONOGRAMA JULIO-DICIEMBRE-2025.						
DIA	MES	ACTIVIDAD	HORA	OBJETIVO	RECURSOS	RESPONSABLE
25	07	VISITA PUESTO DE SALUD 20 DE JULIO	09 AM	Veedurías a los servicios		ALIANZA DE USUARIOS,
06	08	VISITA PUESTO DE SALUD DE LAS TUNAS	09 AM	Veedurías a los servicios		ALIANZA DE USUARIOS
22	08	URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	09 AM	Veeduría al servicio		ALIANZA DE USUARIOS
29	08	SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	09 AM	Veeduría al servicio		ALIANZA DE USUARIOS
10	09	REUNION MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS	09 AM	REVISAR HALLAZGOS DE LAS VISITAS REALIZADAS, NORMATIVIDAD, OTROS		ALIANZA DE USUARIOS
26	09	VISITA PUESTO DE SALUD DE LAS TUNAS	09 AM	Veedurías a los servicios		ALIANZA DE USUARIOS
01	10	VISITA PUESTO DE SALUD DE LAS TUNAS	09 AM	Veedurías a los servicios		MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS-GRUPO 2
16	10	URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	09 AM	EJERCER UNA VEEDURIA CORRECTORA EN TODOS LOS SERVICIOS DE LA ESE, PARA LA REALIZACION DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO.		ALIANZA DE USUARIOS
31	10	SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II		VEEDURIA PRESTACION DE SERVICIOS		MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS
10	11	REUNION MIEMBROS DE ALIANZA DE USUARIOS		REVISAR HALLAZGOS DE LAS VISITAS REALIZADAS		MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS TRABAJADORA SOCIAL
28	11	VISITA PUESTO DE SALUD 20 DE JULIO	09 AM	Veedurías a los servicios		Miembros ALIANZA DE USUARIOS,
05	12	REUNION MIEMBROS DE ALIANZA DE USUARIOS		REVISAR HALLAZGOS DE LAS VISITAS REALIZADAS		MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS, LIDER DE SIAU HSR



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 25 de 29

5

**ESTRATEGIA
EDUCATIVA Y
COMUNICATIVA**

LA ESTRATEGIA EDUCATIVA para servidores públicos, actores del sistema y la ciudadanía, sus formas, mecanismos y organizaciones. La educación es una herramienta para alcanzar equidad en la medida en que cualifica a los sujetos y esto les permite apropiar capitales culturales que los posiciona de maneras distintas de comprensión y diálogo en este sentido esta estrategia debe garantizar:

1. Cualificar las capacidades, tanto de los servidores, como de la ciudadanía y sus organizaciones para que la participación sea un instrumento efectivo para la realización del derecho a la salud.
2. Realizar una propuesta de pedagogía amplia e incluyente con herramientas y dispositivos pedagógicos adecuados y pertinentes a los diversos actores y públicos.
3. Diseñar programas de formación, tanto para los trabajadores del sector salud, como para los líderes comunitarios, en donde se evidencie el reconocimiento de experiencias desarrolladas por la ciudadanía y los funcionarios.
4. Generar condiciones para lograr tanto en la ciudadanía como en los servidores del sector salud, competencias, conocimientos y apertura hacia la participación. La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II a través de plan de actividades a usuarios realizará educación en participación social.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARTICIPACION CIUDADANA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 26 de 29

LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA EN LA PARTICIPACION SOCIAL



La estrategia comunicativa busca articular a todos los actores y componentes del sistema bajo una perspectiva de acción comunicativa. Esta estrategia es fundamental para el desarrollo de los procesos de participación en la medida en que posibilita la interacción entre el Estado – Ciudadanía, a través del acceso a la información, definición de mecanismos de producción, circulación y apropiación de la PPSS. En tal sentido, la estrategia debe generar:

1. Procesos de democratización de la información en todos los planos.
2. Mecanismos de divulgación de la PPSS que permitan el posicionamiento y su apropiación.
3. Identificación de medios institucionales y comunitarios que proyecten el uso de los



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 27 de 29

recursos comunicativos.

4. Mecanismo de articulación con los procesos institucionales internos, externos y comunitarios.

5. Conformación de redes de comunicadores comunitarios.

6. Canales de comunicación abiertos que faciliten la interacción.

La estrategia de gestión hace referencia a todas las condiciones operativas, logísticas y de arreglos o acuerdos institucionales que se requieran para la implementación de la PPSS en la ESE. Hospital San Rafael II Nivel

6

**ESTRATEGIA DE
GESTIÓN**



7

**SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN**

Corresponde al Ministerio de Salud y Protección Social y a las entidades del sector a nivel nacional, territorial y municipal en el nivel que sea de su competencia realizar el seguimiento y evaluación de la PPSS que permita identificar los alcances, logros y



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 28 de 29

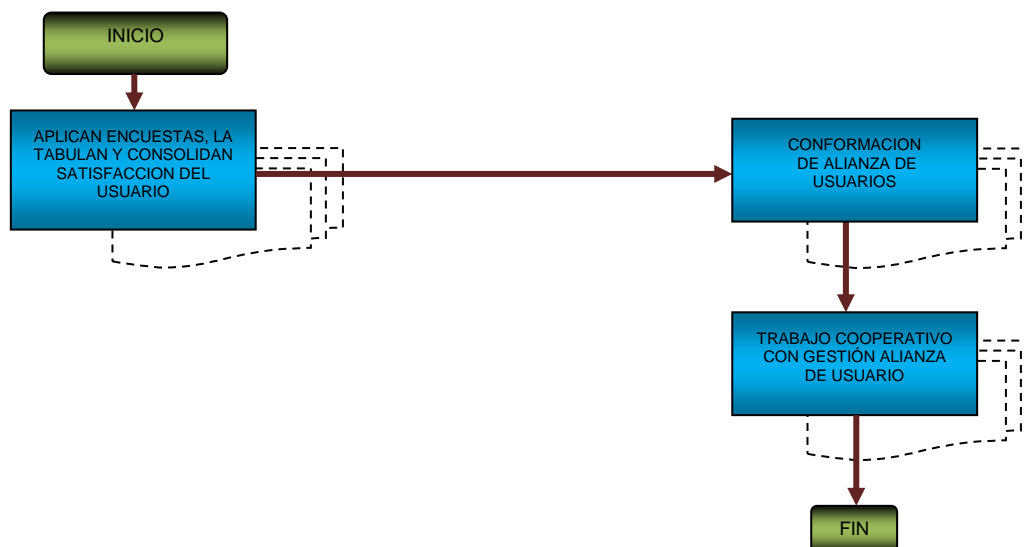
aprendizajes de la institución la E.S.E Hospital San Rafael se estará realizando el acompañamiento y seguimiento a la ejecución del plan de acción de la política de Participación social en salud con el Comité de Ética Hospitalaria.

8

BIBLIOGRAFIA

1. Resolución 444 del 2017. Por medio de la cual se crea el Comité de Ética Médica de la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar-La Guajira
2. PPSS - Política de Participación Social en Salud - Resolución 2063 del 2017

FLUJOGRAMA PARTICIPACION SOCIAL
ATENCION CIUDADANA





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

**PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
PARTICIPACION CIUDADANA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL**

ATENCION AL USUARIO

Código: AU-PR-07

Versión: 1.0

Vigencia: 21/07/2025

Página 29 de 29

1. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	21/07/2025

2. CONTROL DEL DOCUMENTO:

Martha Brito Nuñez Líder SIAU	Walter Coronel Subdirección Administrativa	María Isabel González Suarez Gerente		Correo electrónico
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó	Fecha Ultima aprobación	Medio de aprobación