



GUÍA INTEGRAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CONTROL SOCIAL Y RENDICIÓN DE CUENTAS

E.S.E. HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL – ENVIGADO

Versión Institucional 2026

Contenido

1. Introducción.....	4
2. Objetivo de la Guía	4
3. Marco Normativo	4
4. ¿Qué es la Participación Ciudadana?	4
5. ¿Quiénes Pueden Participar?	5
6. Ciclo de Participación Ciudadana	5
6.1 Diagnóstico e identificación de necesidades.....	5
6.2 Planeación institucional	6
6.3 Consulta ciudadana	6
6.4 Ejecución y seguimiento	6
6.5 Rendición de cuentas	6
6.6 Control social.....	6
7. Menú Participa	7
8. Espacios y Mecanismos de Participación del HMUA.....	7
8.1 Asociación de Usuarios	7
8.2 Comité de Ética Hospitalaria.....	7
8.3 Comité de Rendición de Cuentas Social.....	8
8.4 Junta Directiva.....	8
8.5 COPACO	8
8.6 Plan de Intervenciones Colectivas – PIC	8
8.7 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	9
8.8 Tejiendo Vínculos	9
8.9 Charlas Educativas a la Comunidad	9
8.10 Formación de Líderes en Salud	10
8.11 Capacitaciones Comunitarias	10
9. Mecanismos Digitales de Participación	10
9.1 Formulario de Participación Ciudadana	10
9.2 PQRSDF	11
9.3 Consulta Ciudadana	11
9.4 Planeación y Presupuesto Participativo	11
9.5 Colaboración e Innovación Abierta	11

10. Canales de Participación	11
11. Derechos de los Participantes.....	12
12. Deberes de los Participantes	12
13. Resultados de la Participación Ciudadana	12
14. Caja De Herramientas de Participación Ciudadana	13
15. Contacto.....	14

GUÍA INTEGRAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CONTROL SOCIAL Y RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Introducción

La E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel reconoce la participación ciudadana como un derecho fundamental y un elemento esencial para fortalecer la transparencia, la gobernanza, el control social, la corresponsabilidad y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

La participación ciudadana permite que usuarios, pacientes, familias, organizaciones comunitarias, líderes sociales, veedurías ciudadanas, asociaciones de usuarios y demás grupos de valor intervengan activamente en la identificación de necesidades, formulación de propuestas, seguimiento a la gestión institucional, evaluación de resultados y construcción conjunta de soluciones para mejorar la prestación de los servicios de salud.

En cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1757 de 2015, la Ley 1438 de 2011, la Política de Participación Social en Salud y los lineamientos de Gobierno Digital y Transparencia, el Hospital dispone de diferentes mecanismos, espacios y herramientas para garantizar la participación efectiva de la ciudadanía.

2. Objetivo de la Guía

Orientar a la ciudadanía sobre los mecanismos, espacios, canales y herramientas dispuestos por la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel para promover la participación ciudadana, el control social y la colaboración en la gestión institucional.

3. Marco Normativo

La participación ciudadana en el Hospital se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 100 de 1993.
- Ley 850 de 2003.
- Ley 1438 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1757 de 2015.
- Decreto 1757 de 1994.
- Política de Participación Social en Salud.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Lineamientos del Menú Participa.
- Política de Gobierno Digital.
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

4. ¿Qué es la Participación Ciudadana?

Es el derecho que tienen las personas y organizaciones para intervenir en las decisiones públicas, ejercer control social, formular propuestas y contribuir al mejoramiento de los servicios y la gestión institucional.

La participación ciudadana permite:

- Conocer las necesidades de la comunidad.
- Mejorar los servicios de salud.
- Fortalecer la transparencia.
- Construir confianza institucional.
- Promover la corresponsabilidad.
- Ejercer control social.

5. ¿Quiénes Pueden Participar?

Pueden participar:

- Usuarios.
- Pacientes.
- Familiares y cuidadores.
- Asociación de Usuarios.
- COPACO.
- Veedurías ciudadanas.
- Organizaciones comunitarias.
- Juntas de Acción Comunal.
- Instituciones educativas.
- Empresas.
- Líderes sociales.
- Organizaciones de pacientes.
- Servidores públicos.
- Ciudadanía en general.

6. Ciclo de Participación Ciudadana

La ciudadanía puede participar durante todas las etapas de la gestión pública:

6.1 Diagnóstico e identificación de necesidades

La comunidad identifica:

- Problemáticas de salud.
- Necesidades de atención.
- Riesgos comunitarios.
- Oportunidades de mejoramiento.

6.2 Planeación institucional

La ciudadanía aporta:

- Propuestas.
- Recomendaciones.
- Necesidades priorizadas.
- Iniciativas de mejoramiento.

6.3 Consulta ciudadana

La comunidad opina sobre:

- Proyectos.
- Programas.
- Planes institucionales.
- Estrategias de atención.

6.4 Ejecución y seguimiento

La ciudadanía participa en:

- Comités.
- Programas comunitarios.
- Actividades educativas.
- Espacios de diálogo.

6.5 Rendición de cuentas

La comunidad:

- Formula preguntas.
- Presenta observaciones.
- Evalúa resultados.
- Propone mejoras.

6.6 Control social

La ciudadanía vigila:

- Gestión institucional.
- Uso de recursos públicos.
- Cumplimiento de compromisos.
- Calidad de los servicios.

7. Menú Participa

El Menú Participa es el espacio institucional donde se encuentran todos los mecanismos de participación ciudadana del Hospital.

Acceso

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/Participacion-ciudadana.aspx>

El menú está organizado en:

- Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas.
- Planeación y presupuesto participativo.
- Consulta ciudadana.
- Colaboración e innovación abierta.
- Rendición de cuentas.
- Control social.

8. Espacios y Mecanismos de Participación del HMUA

8.1 Asociación de Usuarios

Es el principal mecanismo de representación de los usuarios del Hospital.

Funciones

- Defender los derechos de los usuarios.
- Formular propuestas de mejoramiento.
- Participar en la planeación institucional.
- Realizar control social.
- Promover la participación social en salud.
- Canalizar inquietudes de la comunidad.

Enlace

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/Asociacion-de-Usuarios.aspx>

8.2 Comité de Ética Hospitalaria

Espacio destinado a fortalecer la humanización y la calidad en la atención.

Funciones

- Analizar inquietudes ciudadanas.
- Revisar manifestaciones de usuarios.
- Promover derechos y deberes.
- Formular acciones de mejoramiento.
- Realizar seguimiento a compromisos.

Enlace

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/Comite-de-Etica-Hospitalaria.aspx>

8.3 Comité de Rendición de Cuentas Social

Instancia de participación integrada por representantes de la comunidad.

Funciones

- Participar en la organización de la audiencia pública.
- Priorizar temas de interés ciudadano.
- Consolidar preguntas ciudadanas.
- Hacer seguimiento a compromisos.

8.4 Junta Directiva

Máximo órgano de dirección institucional.

Funciones

- Aprobar políticas institucionales.
- Aprobar planes y proyectos.
- Hacer seguimiento a la gestión hospitalaria.
- Analizar resultados institucionales.
- Garantizar la participación comunitaria en la toma de decisiones.

Enlace

<https://www.hospitalmua.gov.co/Quienessomos/Paginas/Junta-directiva.aspx>

8.5 COPACO

Comité de Participación Comunitaria en Salud.

Funciones

- Promover la participación social.
- Realizar control social.
- Presentar iniciativas comunitarias.
- Participar en procesos de salud pública.

Enlace

<https://www.envigado.gov.co/secretaria-de-salud/comite-de-participacion-comunitaria-copaco>

8.6 Plan de Intervenciones Colectivas – PIC

Uno de los principales mecanismos de participación comunitaria en salud.

Permite

- Identificar necesidades comunitarias.
- Reconocer problemáticas de salud pública.
- Promover la participación ciudadana.
- Priorizar acciones comunitarias.
- Formular intervenciones colectivas.
- Fortalecer la corresponsabilidad ciudadana.

Evidencia

Los resultados y acciones desarrolladas mediante el PIC son socializados en espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Enlace

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/rendicion-de-cuentas.aspx>

8.7 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Espacio de diálogo entre la ciudadanía y la institución.

Permite

- Conocer resultados institucionales.
- Formular preguntas.
- Presentar observaciones.
- Evaluar la gestión.
- Realizar seguimiento a compromisos.
- Enlace

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/rendicion-de-cuentas.aspx>

8.8 Tejiendo Vínculos

Programa dirigido a gestantes y familias.

Objetivos

- Promover educación para la salud.
- Escuchar necesidades de las gestantes.
- Fortalecer la participación familiar.
- Generar espacios de diálogo.

Enlace

<https://www.hospitalmua.gov.co/SaladePrensa/Paginas/Curso-para-Gestantes-en-el-HMUA.aspx>

8.9 Charlas Educativas a la Comunidad

Espacios permanentes de educación y participación sobre:

- Salud mental.
- Prevención del suicidio.
- Violencias.
- Salud materna.
- Humanización.
- Promoción y prevención.

8.10 Formación de Líderes en Salud

Estrategia de fortalecimiento comunitario.

Temas

- Participación social.
- Liderazgo.
- Resolución de conflictos.
- Comunicación asertiva.
- Trabajo en equipo.
- Control social.

8.11 Capacitaciones Comunitarias

Dirigidas a:

- Empresas.
- Instituciones educativas.
- Organizaciones sociales.
- Comunidad en general.

Enlace

<https://www.hospitalmua.gov.co/Nuestrosservicios/Paginas/Baja-Complejidad.aspx>

9. Mecanismos Digitales de Participación

9.1 Formulario de Participación Ciudadana

Permite:

- Formular propuestas.
- Presentar observaciones.
- Participar en consultas.

Enlace:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Atencionserviciosciudadania/Paginas/ParticipacionCiudadana.aspx?IDRequest=7398>

9.2 PQRSDF

Canal para:

- Peticiones.
- Quejas.
- Reclamos.
- Sugerencias.
- Denuncias.
- Felicitaciones.

Enlace:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Atencionserviciosciudadania/Paginas/PQRSDF.aspx>

9.3 Consulta Ciudadana

Permite a la comunidad opinar sobre decisiones institucionales.

Enlace:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/consulta-ciudadana.aspx>

9.4 Planeación y Presupuesto Participativo

Espacio para la construcción conjunta de planes, programas y proyectos.

Enlace:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/planeacion-y-presupuesto-participativo.aspx>

9.5 Colaboración e Innovación Abierta

Permite presentar:

- Ideas.
- Propuestas.
- Iniciativas de mejoramiento.
- Soluciones innovadoras.

Enlace:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/colaboracion-e-innovacion-abierta.aspx>

10. Canales de Participación

La ciudadanía puede participar mediante:

- Página web institucional.
- Menú Participa.
- Asociación de Usuarios.

- COPACO.
- PQRSDF.
- Rendición de cuentas.
- Consultas ciudadanas.
- Comités institucionales.
- Formularios virtuales.
- Correo electrónico institucional.
- Redes sociales.
- Canal de YouTube.
- Espacios presenciales.
- Espacios híbridos.
- Jornadas comunitarias.

11. Derechos de los Participantes

Toda persona tiene derecho a:

- Ser escuchada.
- Acceder a información pública.
- Presentar propuestas.
- Participar sin discriminación.
- Recibir respuestas oportunas.
- Ejercer control social.
- Conocer resultados institucionales.

12. Deberes de los Participantes

Los participantes deben:

- Actuar con respeto.
- Presentar información veraz.
- Participar de manera responsable.
- Respetar las opiniones de los demás.
- Contribuir al mejoramiento institucional.

13. Resultados de la Participación Ciudadana

La E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel realiza el seguimiento, consolidación, análisis y evaluación de los diferentes mecanismos y espacios de participación ciudadana desarrollados durante cada vigencia, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y garantizar la incorporación de las propuestas ciudadanas en los procesos institucionales.

Los resultados obtenidos a través de los diferentes mecanismos de participación, entre ellos la Asociación de Usuarios, COPACO, Junta Directiva, Comité de Ética Hospitalaria, Plan de Intervenciones Colectivas (PIC), Rendición de Cuentas, Consulta Ciudadana, Planeación

Participativa, programas comunitarios, actividades de educación para la salud, espacios de diálogo y demás estrategias de participación social, son consolidados y presentados mediante un Informe Anual de Participación y Consulta Ciudadana.

Este informe contiene, entre otros aspectos:

- Espacios de participación desarrollados durante la vigencia.
- Número de participantes.
- Temáticas abordadas.
- Principales necesidades identificadas.
- Propuestas y aportes ciudadanos recibidos.
- Resultados de consultas ciudadanas.
- Acciones de mejora implementadas.
- Estrategias de fortalecimiento de la participación social.
- Evaluación de los mecanismos de participación.
- Recomendaciones para la siguiente vigencia.

De esta manera, la ciudadanía puede conocer cómo sus aportes contribuyen al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados por el Hospital.

Vigencia	Enlace de Acceso a Informes de Participación y Consulta Ciudadana	Observación
2025	https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Participa/Informe%20de%20participaci%C3%B3n%20y%20consulta%20ciudadana%20vigencia%202025.pdf	Durante esta vigencia se desarrollaron múltiples espacios de participación ciudadana, logrando la articulación entre comunidad, usuarios, líderes sociales, organizaciones comunitarias y la institución, mediante estrategias de diálogo, consulta, control social, formación y rendición de cuentas.
2024	https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Participa/Informe%20de%20participaci%C3%B3n%20y%20consulta%20ciudadana%20vigencia%202025.pdf	Este informe presenta los resultados de los mecanismos de participación implementados durante la vigencia 2024, así como las acciones desarrolladas para fortalecer la participación social en salud y la interacción permanente con la ciudadanía.

14. Caja De Herramientas de Participación Ciudadana

Con el propósito de fortalecer la participación ciudadana, facilitar el acceso a la información y promover la interacción entre la ciudadanía y la institución, la E.S.E. HMUA dispone de una Caja de Herramientas de Participación Ciudadana, en la cual se encuentran recursos pedagógicos, formatos, instrumentos y material de apoyo para el ejercicio de la participación social en salud.

La ciudadanía puede acceder a los siguientes recursos:

- Guía de Participación Ciudadana.
- Encuesta de Identificación de Necesidades.
- Infografía “¿Cómo Participar?”.
- Video Tutorial de Participación Ciudadana.
- Normatividad Aplicable.
- Preguntas Frecuentes.
- Evaluación de la Actividad.

Caja de Herramientas

Caja de Herramientas de Consulta Ciudadana

Manual de participación ciudadana, plan de formación para incentivar la participación ciudadana, canales de comunicación, medios electrónicos y espacios institucionales para recibir, discutir, concertar, analizar, difundir y tomar decisiones con relación a la gestión institucional.

Se reconoce formalmente a los representantes de la comunidad elegidos de manera democrática para ocupar espacios de representación en órganos de control y gestión, con los que cuenta la E.S.E. como:

- **Asociación de Usuarios**
- **Comité de Rendición de Cuentas Social**
- **Comité de Ética Hospitalaria,**
- **Junta Directiva**

Se dispone de herramientas digitales que facilitan el acceso a la información y facilitan la expresión ciudadana como:

Reporte de PQRSDF a través de la página web

El Menú participa con la sección de consulta ciudadana, donde encuentran encuestas de satisfacción, evaluar conocimiento y conocer la opinión de los usuarios respecto a los y trámites del hospital y la información publicada en la página web.

Acceso a la Caja de Herramientas

Los recursos de la Caja de Herramientas de Participación Ciudadana se encuentran disponibles en el siguiente enlace institucional:

<https://www.hospitalmua.gov.co/TransparenciaAccesoInformacion/Paginas/Participacion-politica.aspx>

La consulta permanente de estos recursos contribuye al fortalecimiento de la participación social, la transparencia institucional y la construcción de una relación más cercana entre la ciudadanía y la E.S.E. HMUA.

15. Contacto

E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel – Sede Principal

GUÍA INTEGRAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CONTROL SOCIAL Y RENDICIÓN DE CUENTAS



Dirección: Diagonal 31 No. 36A Sur 80, Envigado, Antioquia.

Teléfono Conmutador: +57 (604) 339 48 00

Sitio web: <https://www.hospitalmua.gov.co>

Menú Participa:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Participa/Paginas/Participacion-ciudadana.aspx>

PQRSDF:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Atencionserviciosciudadania/Paginas/PQRSDF.aspx>

“La participación ciudadana fortalece la transparencia, mejora los servicios de salud y contribuye a la construcción de una institución más cercana a la comunidad.”