

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital La Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Julieth Yasmin Caicedo Ángel

Escuela Superior de Administración Pública
Programa de Administración Pública Territorial
Facultad de Pregrado
Chaparral, Tolima

2025

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital La Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Julieth Yasmin Caicedo Ángel

Trabajo de práctica administrativa presentado como requisito para optar al título de Administrador Público

Asesor académico:
Ramiro Sánchez

Escuela Superior de Administración Pública
Programa de Administración Pública Territorial
Facultad de Pregrado
Chaparral, Tolima
2025

CONTENIDO

1.	Introducción.....	9
1.1	Identificación tipo de practica y relación con el tema.....	10
1.2	Antecedentes	12
1.3	Justificación.....	14
2.	Objetivos.....	15
2.1	Objetivo general	15
2.2	Objetivos especificos.....	16
3.	Marco referencial.....	16
3.1	Marco Teorico	16
3.2	Marco conceptual	22
3.3	Marco Legal de la Participación Ciudadana en Salud – Hospital La Misericordia (San Antonio, Tolima).....	24
4.	Metodología.....	27
5.	Resultados Logrados	30
6	Alcance de la Practica.....	31
6.1	Diagnóstico participativo sobre el conocimiento y uso de los mecanismos de participación ciudadana.....	31
6.2	Diseño participativo de la estrategia de fortalecimiento de la participación ciudadana.....	61

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

6.3 Formación y capacitación para el ejercicio del control social y los derechos en salud.	64
6. 4 Elaboración y difusión de material informativo sobre derechos en salud y canales de participación	70
6.5 Reactivación y fortalecimiento del Comité de Usuarios del Hospital	75
7. Conclusiones	79
8. Recomendaciones	80
9. Bibliografía	81
10. Anexos	83

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Índice de tablas

TABLA 1 <i>MARCO LEGAL</i>	24
TABLA 2 <i>MATRIZ DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</i>	58
TABLA 3 <i>PLAN DE ACCIÓN PARTICIPATIVO</i>	62
TABLA 4 <i>PROPUESTA DE PLAN DE TRABAJO Y FORTALECIMIENTO</i>	76

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Índice de figuras

FIGURA 1 <i>ANTIGÜEDAD EN EL HOSPITAL</i>	32
FIGURA 2 <i>CARGO O ACTIVIDAD</i>	33
FIGURA 3 <i>ÁREA O SERVICIO</i>	34
FIGURA 4 <i>CONOCEN LOS MECANISMOS "FUNCIONARIOS"</i>	35
FIGURA 5 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿CONOCE LA EXISTENCIA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE USUARIOS?</i>	37
FIGURA 6 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿CONOCE USTED LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE EXISTEN EN EL HOSPITAL?</i>	38
FIGURA 7 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES MECANISMOS HA UTILIZADO?</i>	39
FIGURA 8 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿CONOCE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ DE USUARIOS?</i>	40
FIGURA 9 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿CONOCE USTED LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONALIZADOS EN EL HOSPITAL?</i>	41
FIGURA 10 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?</i>	42
FIGURA 11 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿QUÉ TAN PREPARADO SE SIENTE PARA ORIENTAR SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL?</i>	43
FIGURA 12 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿QUÉ DIFICULTADES PERCIBE PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL HOSPITAL? (MARQUE MÁXIMO DOS)</i>	43

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

FIGURA 13 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿CONSIDERA QUE LOS LÍDERES COMUNITARIOS ESTÁN PREPARADOS PARA ACOMPAÑAR PROCESOS DE PARTICIPACIÓN?</i>	45
FIGURA 14 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿QUÉ TIPO DE APOYO O FORMACIÓN CONSIDERA NECESARIA PARA MEJORAR SU GESTIÓN PARTICIPATIVA?</i>	46
FIGURA 15 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿CÓMO CALIFICA LA DISPOSICIÓN INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL HACIA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?</i>	47
FIGURA 16 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿CONOCE USTED LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE EXISTEN EN EL HOSPITAL?</i>	49
FIGURA 17 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿HA PARTICIPADO EN ALGUNA ACTIVIDAD O REUNIÓN DEL COMITÉ DE USUARIOS?</i>	50
FIGURA 18 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿QUÉ BARRERAS HA TENIDO PARA PARTICIPAR EN ESTOS ESPACIOS? (MARQUE MÁXIMO DOS)</i>	51
FIGURA 19 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿CONSIDERA QUE EL HOSPITAL PROMUEVE ADECUADAMENTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?</i>	52
FIGURA 20 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿QUÉ MEDIO CONSIDERA MÁS EFECTIVO PARA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?</i>	53
FIGURA 21 <i>DISTRIBUCIÓN (USUARIOS): ¿ESTARÍA DISPUESTO(A) A PARTICIPAR EN PROCESOS DE FORMACIÓN O EN EL COMITÉ DE USUARIOS?</i>	54
FIGURA 22 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿QUÉ CANALES CONSIDERA MÁS EFECTIVOS PARA MANTENER INFORMADA A LA COMUNIDAD?</i>	55
FIGURA 23 <i>DISTRIBUCIÓN (FUNCIONARIOS): ¿CÓMO CALIFICA LA DISPOSICIÓN INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL HACIA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?</i>	56

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

FIGURA 24 DISTRIBUCIÓN (USUARIOS). ¿CÓMO CALIFICA LA RELACIÓN ENTRE EL HOSPITAL Y LA COMUNIDAD?.....	57
FIGURA 25 REUNION CON COMITE DE ETICA Y DE USUARIOS	69
FIGURA 26 TALLER CON COMITÉ DE ÉTICA Y DE USUARIOS PARA CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ DE FORTALECIMIENTO.....	69
FIGURA 27 1 BOCETO AFICHE.....	71
FIGURA 28 3 BOCETO AFICHE.....	72
FIGURA 29 2 BOCETO AFICHE.....	72
FIGURA 30 4 BOCETO DE AFICHE	72

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

1. Introducción

Para la administración pública territorial, la participación ciudadana no solo es un derecho constitucional fundamental, sino también una estrategia clave para el fortalecimiento de la democracia, la eficiencia institucional y la garantía del bienestar colectivo. Esta adquiere especial relevancia en el sector salud, donde las decisiones institucionales repercuten de manera directa en la calidad de vida de las personas, especialmente en las comunidades rurales y en poblaciones tradicionalmente excluidas de los procesos públicos.

El municipio de San Antonio se encuentra ubicado al sur del departamento del Tolima, en una zona montañosa, lo cual lo hace altamente accidentado y con altos niveles de población vulnerable que depende de los servicios del Hospital La Misericordia, como único centro asistencial de primer nivel de atención. Esta IPS enfrenta limitaciones estructurales en cuanto a infraestructura, recursos económicos, disponibilidad de insumos y procesos de gestión participativa. Estas problemáticas han generado una brecha entre la institución y la comunidad, evidenciada en la escasa participación en los mecanismos existentes y en la ausencia de canales efectivos de diálogo, rendición de cuentas y control social.

La presente práctica administrativa busca diseñar e implementar una estrategia para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión hospitalaria, con el objetivo de construir una relación más participativa, asertiva, corresponsable y transparente. Partiendo de un enfoque educativo, local e inclusivo, se pretende capacitar a líderes

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

comunitarios y funcionarios sobre los derechos en salud, y apoyar espacios de diálogo como el Comité de Usuarios, promoviendo una cultura de participación continua como herramienta de mejora en la prestación de los servicios.

Este plan de trabajo se alinea con los principios misionales de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), al promover prácticas administrativas innovadoras que respondan a problemáticas reales del territorio y fortalezcan la democracia desde una perspectiva descentralizada y participativa. De esta manera, se busca impactar positivamente la gestión institucional del hospital, junto con la aplicación de modelos de aprendizaje replicables en otros municipios con condiciones similares dentro del sistema de salud pública colombiano.

1.1 Identificación tipo de practica y relación con el tema

Toma de Decisiones en la Administración Pública

La toma de decisiones en la administración pública es un proceso esencial que permite a las entidades diseñar, implementar y evaluar políticas, programas y estrategias orientadas al interés común, con criterios de legalidad, eficiencia, transparencia y participación. Este proceso debe construirse a través del cumplimiento de las normas vigentes y de la atención a las necesidades reales de los ciudadanos, teniendo en cuenta las prácticas y condiciones de los contextos territoriales.

En esta práctica administrativa, desarrollada en el Hospital La Misericordia del municipio de San Antonio, Tolima, se evidencia de manera directa la relación con el

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

proceso de toma de decisiones públicas, al buscar incluir de forma permanente a la ciudadanía, en especial a los usuarios del sistema de salud, en los espacios de participación institucional. Esto se plantea como una forma de promover una administración con enfoque social de derechos, en torno a las decisiones que afectan la gestión, la calidad de los servicios de salud y el desarrollo del talento humano vinculado a la institución.

A través de un Comité de Usuarios fortalecido y capacitado en derechos en salud y participación, se busca generar una cultura organizacional basada en la participación activa y el control social.

Esta práctica administrativa contribuirá a que las decisiones institucionales no solo sean técnicas o jerárquicas, sino también construidas de manera concertada, con base en el conocimiento comunitario y los aportes del control ciudadano. El enfoque participativo en la toma de decisiones fomenta la legitimidad de la gestión pública, mejora la relación entre ciudadanía e institucionalidad, y permite una administración pública más sensible a las realidades regionales y a sus necesidades específicas.

De igual manera, al implementar herramientas de diagnóstico participativo y metodologías de formación con enfoque territorial, se promueve una toma de decisiones contextualizada, informada y coherente con los principios misionales del Estado democrático. Por lo tanto, esta práctica administrativa sustenta los principios de la administración pública moderna, consolidándose como un mecanismo práctico de mejora continua en la gobernanza del sector salud desde lo local, en una era digital y globalizada.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

1.2 Antecedentes

El desarrollo de esta práctica administrativa parte de una observación directa y crítica de la realidad institucional del Hospital La Misericordia, en el municipio de San Antonio, Tolima. En el acercamiento al hospital, ha sido evidente que, más allá de las funciones médicas y asistenciales que cumple, esta institución representa uno de los pocos referentes estatales permanentes en un territorio marcado por la ruralidad, la dispersión geográfica y las dificultades de acceso a servicios básicos.

Pese a su importancia estratégica, el hospital atraviesa múltiples desafíos que van más allá de lo clínico. Se perciben falencias estructurales en infraestructura, limitaciones presupuestales, escasez de personal y una evidente desvinculación entre la comunidad usuaria y los procesos institucionales. Esto último resulta especialmente preocupante, ya que una gestión pública efectiva no puede darse sin la participación activa de la ciudadanía, y menos aún en un sector tan sensible como el de la salud.

Durante el diagnóstico inicial, se identificó que mecanismos de participación ciudadana como el Comité de Usuarios no están funcionando adecuadamente, o, en algunos casos, simplemente no existen en la práctica. La población desconoce sus derechos en salud, no se siente parte de las decisiones que afectan el servicio, y hay una percepción generalizada de desconfianza y desinterés frente a la gestión institucional. Es decir, hay una ruptura en la relación entre el hospital y la comunidad que requiere atención urgente.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Esta desconexión no es un caso aislado, sino una manifestación más de un problema estructural en la forma como históricamente se ha entendido la administración pública en contextos rurales: vertical, distante, burocrática y poco sensible a la voz de la ciudadanía. En este sentido, la propuesta de practica

no solo busca cumplir un requisito académico, sino convertirse en una herramienta concreta para abrir espacios de diálogo, construir confianza, y proponer una forma distinta de relacionamiento entre el hospital y la comunidad.

Mi papel como practicante de la ESAP me permite asumir una doble responsabilidad: por un lado, aportar desde lo técnico-administrativo al fortalecimiento de la gestión pública local; y por otro, actuar como un puente entre la institución y la comunidad, desde una postura crítica y propositiva. Considero que esta práctica representa una oportunidad real de aprendizaje mutuo: para mí, como estudiante, al enfrentarme a las complejidades del ejercicio público en el territorio; y para la institución, al abrirse a nuevas formas de pensar y hacer gestión participativa.

Por lo tanto, estos antecedentes no deben verse solo como un contexto previo, sino como el punto de partida para un ejercicio transformador, donde la participación ciudadana deje de ser un ideal normativo y se convierta en una práctica cotidiana dentro del Hospital La Misericordia.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

1.3 Justificación

Como estudiante de Administración Pública de la ESAP y como actor activo dentro de un proceso formativo con enfoque territorial, usuaria y ciudadana he tenido la oportunidad de entender el funcionamiento real del Hospital La Misericordia del municipio de San Antonio, Tolima. Este acercamiento me ha permitido evidenciar que, más allá de las dificultades técnicas y operativas que enfrenta la institución, existe una necesidad urgente y no atendida: fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y la gestión hospitalaria.

Durante las primeras semanas de observación y análisis, noté que, aunque existen marcos normativos que garantizan la participación ciudadana en el sector salud, en la práctica estos mecanismos son débiles, poco conocidos o simplemente inexistentes en su funcionamiento real. El Comité de Usuarios, por ejemplo, no opera de manera efectiva, y muchas personas en la comunidad ni siquiera saben que tienen derecho a ser escuchadas, a incidir o a exigir transparencia en la administración de los servicios de salud.

Esto no solo genera un ambiente de desconfianza hacia la institución, sino que también limita las posibilidades de mejora interna, ya que se pierde una fuente valiosa de retroalimentación y control social. Desde mi rol como practicante, considero que no se trata únicamente de cumplir con una etapa académica, sino de aportar, desde lo público, a transformar esa desconexión estructural entre institución y comunidad.

Mi propuesta se basa en una realidad que he vivido directamente: una administración con buenas intenciones, pero limitada en herramientas, tiempo y recursos

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

para implementar procesos participativos; una ciudadanía con necesidades urgentes, pero sin canales claros de interlocución; y un hospital que necesita abrirse a una nueva forma de gestionar, donde se escuche más y se decida con la gente, no solo para la gente.

Por eso, este trabajo de práctica administrativa busca diseñar e implementar una estrategia realista, alcanzable y útil para fortalecer la participación ciudadana dentro del Hospital La Misericordia. El enfoque no es imponer soluciones, sino construirlas junto a los actores locales, reconociendo el valor del conocimiento comunitario y la importancia de formar una ciudadanía activa, informada y corresponsable.

Esta experiencia me permite aplicar, desde un enfoque práctico, los principios de la administración pública moderna: cercanía con el territorio, participación efectiva, transparencia y rendición de cuentas. Además, responde a un compromiso ético y profesional con el fortalecimiento del Estado Social de Derecho en contextos donde históricamente la voz ciudadana ha sido ignorada.

En resumen, esta justificación nace de una realidad palpable y de la convicción de que la administración pública, para ser efectiva, debe construirse desde el territorio, con la gente, y no desde la distancia de los escritorios institucionales.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar e implementar una estrategia de fortalecimiento de la participación ciudadana en el Hospital La Misericordia del municipio de San Antonio, Tolima.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

2.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico participativo sobre el conocimiento y uso de los mecanismos de participación ciudadana en el Hospital
- Diseñar, una estrategia de fortalecimiento de la participación ciudadana
- Implementar acciones formativas para líderes comunitarios y funcionarios en control social y derechos en salud.
- Elaborar y difundir material informativo sobre derechos en salud y canales de participación.
- Reactivar y fortalecer el Comité de Usuarios del Hospital.

3. Marco referencial

3.1 Marco Teorico

En referencia que soporta el estudio y técnicas en relación con la práctica de la participación ciudadana, encontramos importantes teóricos modernos que han generado cambios en la administración pública, como Silva.

Silva (2001), señala que la participación social en salud es una herramienta clave para la inclusión y toma de decisiones participativas en el sistema, promoviendo una mejor equidad en el acceso y la calidad de los servicios. Desde su estudio sobre Latinoamérica, sostiene que los espacios participativos tienen que ir más allá del tema consultivo para convertirse en métodos efectivos de toma de decisiones, donde los usuarios asuman un

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

papel principal y no solo decorativo. Este análisis respalda el propósito de esta práctica, al diseñar una estrategia que busca fortalecer el Comité de Usuarios como un mecanismo que puede trascender la formalidad normativa y consolidarse como un espacio real de diálogo y transformación institucional en el Hospital La Misericordia.

Por eso es necesario mencionar otra teoría práctica en este sentido de la participación ciudadana más actual, que recoge fundamentos básicos en la aplicación moderna de los mecanismos de participación e inclusión ciudadana, como lo menciona Restrepo Zea.

Restrepo Zea (2012), manifiesta que la participación ciudadana en el sector salud debe aplicarse como parte del trabajo pleno de los usuarios, y no solo como una obligación institucional. En su estudio sobre mecanismos de participación en Colombia, el autor señala que muchos comités o espacios formales existen en el papel, pero carecen de legitimidad, incidencia y continuidad, debido a la falta de formación, acompañamiento técnico y voluntad institucional. Esta visión resulta especialmente pertinente en el contexto del Hospital La Misericordia, donde el Comité de Usuarios ha tenido un funcionamiento débil y desarticulado. El planteamiento de Restrepo invita a comprender que la participación no se activa únicamente con decretos o circulares, sino con procesos pedagógicos sostenidos que promuevan el empoderamiento ciudadano y el compromiso institucional.

Para la aplicación de esta práctica es necesario que conozcamos quiénes nos referencian la importancia del liderazgo y el control social durante este siglo, como lo

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

generaliza uno de los más conocidos autores: “O’Donnell”. Este agrupa todos los fundamentos de estas líneas de participación, como se relaciona en su investigación de 2007.

O’Donnell (2007), señala que el control social establece una de las formas más eficientes de vigilancia ciudadana en relación con el poder institucional, y que, en el marco legal constitucional, su surgimiento es vital para prevenir fallas, mejorar la rendición de cuentas y garantizar el cumplimiento de derechos. En el sector salud, el autor afirma que el control social tiene que materializarse en líneas accesibles, activas y permanentes, como los comités de usuarios y las veedurías ciudadanas. Esta perspectiva es especialmente relevante para la presente práctica en el Hospital La Misericordia, donde históricamente ha existido una débil participación en estos mecanismos por parte de la comunidad. El sustento de O’Donnell permite evidenciar que el éxito del control social no depende principalmente de la existencia normativa de los derechos, sino de la apropiación real de estos por los usuarios y del empeño institucional para que su funcionamiento e impacto generen cambios.

En apoyo a esta teoría, se refuerza con los argumentos modernistas en estudio e investigación de Northouse, para quien el liderazgo es lo que le hace falta a la administración pública para alcanzar estándares más altos.

Northouse (2016), señala que el liderazgo es una actividad por medio de la cual un ciudadano influye en un grupo para lograr un fin común, y que, en contextos organizativos como el sector salud, este debe conjugar habilidades éticas, técnicas y humanas para guiar

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

a los equipos hacia la mejora del servicio. El autor asegura que el liderazgo positivo en el sector público requiere empatía, comunicación horizontal y toma de decisiones participativa. Esta visión resulta positiva para la presente práctica, ya que permite analizar cómo el liderazgo ciudadano e institucional dentro del Hospital La Misericordia puede ser un engranaje clave para la renovación de los espacios de participación ciudadana, el apoyo al Comité de Usuarios y la modernización de la cultura institucional hacia una gestión más amplia y participativa. El enfoque de Northouse entrega una base conceptual eficiente para desempeñar el papel de los administrativos y líderes sociales en el desarrollo de una gobernanza del sector salud centrada en el usuario.

En la búsqueda de un mejor desempeño en la administración pública, y para garantizar la aplicación de esta en las instituciones, se toman en cuenta los avances y sugerencias de autores contemporáneos que relacionan los derechos en materia de salud con la participación ciudadana a través de los diferentes mecanismos, como lo describe Daniel Tarantola.

Daniel Tarantola (2002), afirma que los derechos en salud no pueden limitarse al acceso a servicios médicos, sino que deben establecerse como un pilar integral del bienestar social que incluye la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad de los servicios hospitalarios. Desde una mirada de los derechos humanos, Tarantola sostiene que los Estados tienen la obligación de garantizar, proteger y respetar los derechos en salud, lo cual implica no solo ofrecer servicios, sino también apoyar que los ciudadanos participen permanentemente en las decisiones que tengan que ver con su salud individual y colectiva.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Este enfoque resulta acertado para el desarrollo práctico, permitiendo analizar cómo la resistencia a participar en el Hospital La Misericordia también representa una forma de vulneración de los derechos en salud, al no capacitar o fomentar a la comunidad en controlar y mejorar la prestación de los servicios del hospital.

Sin desconocer la importancia que para este apoyo y sustento genera la orientación en este sector, se toma en cuenta el desarrollo de Paul Hunt en sus investigaciones, que ayudaron a la modernización de los mecanismos de participación.

Paul Hunt (2006), destacado relator especial de Naciones Unidas sobre los derechos en salud, argumenta que el cumplimiento de estos derechos depende no solo de la prestación activa de servicios, sino también de la permanencia de mecanismos que permitan a las personas exigir rendición de cuentas, inclusión en la construcción de políticas y control social sobre las instituciones públicas de salud. Hunt subraya que el derecho a la salud se apoya en la dignidad humana y genera garantías para poblaciones históricamente excluidas, como la población vulnerable. Esta teoría respalda de manera dinámica la práctica, ya que sostiene la necesidad de fortalecer los espacios de participación, como el Comité de Usuarios, y de formar a la comunidad en derechos en salud, no solo como una estrategia técnica, sino como una acción ética y legal en defensa de la ciudadanía.

Como método de participación y en apoyo al desarrollo de la toma de decisiones desde los derechos colectivos, se presenta la teoría que nos comparte Cecilia López, en la concertación de aportes de distintos tipos de población.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Cecilia López Montaña (2014), sostiene que los Comités de Usuarios son una manifestación concreta del sistema de salud colombiano, en relación con el derecho a la vinculación y el control ciudadano sobre la gestión en las entidades públicas. En sus aportes de participación ciudadana, afirma que estos comités deben actuar como canales de diálogo vinculantes, sin dejar de lado las quejas, reclamos o sugerencias, permitiendo la construcción de soluciones conjuntas y mejoras en la calidad de la atención. Este fundamento nos enseña cómo el fortalecimiento del Comité de Usuarios es fundamental, no solo para cumplir con los temas legales, sino también para enriquecer la participación ciudadana, reducir la insatisfacción y fortalecer la credibilidad institucional.

Ya en un contexto más cercano, podemos relacionar lo descrito por Ana Lucía Jaramillo, quien construye su teoría en la relevancia que cumplen los ciudadanos activos a través de los comités y sus delegaciones.

Ana Lucía Jaramillo (2017), plantea que los Comités de Usuarios son una columna clave que genera un enfoque humanizado en salud, pero su eficacia depende del nivel de apropiación social, la educación en normativas y el acompañamiento gubernamental. A través de ejercicios exitosos en otras zonas con características similares, Jaramillo concluye que la mayoría de comités son creados por obligación legal, y esto mismo los lleva al fracaso por el desconocimiento de roles, intereses o la escasa articulación con la administración del hospital. Estas afirmaciones generan la comprensión del verdadero valor de la educación y la vinculación de los delegados de los comités para esta práctica,

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

que busca renovar y fortalecer el Comité de Usuarios del Hospital La Misericordia, logrando así metas más efectivas y una amplia divulgación.

3.2 Marco conceptual

Participación ciudadana

Es el ejercicio mediante el cual los ciudadanos intervienen activamente en la toma de decisiones públicas, ya sea de manera directa o a través de mecanismos institucionalizados. En el sector salud, la participación permite a los usuarios ejercer su derecho a incidir en los procesos de planeación, evaluación y control de los servicios que reciben. La Ley 1757 de 2015 reconoce la participación como un derecho fundamental, y exige a las entidades del Estado garantizar espacios para su ejercicio efectivo.

Comités de Usuarios en Salud

Son instancias de representación ciudadana creadas para promover el diálogo entre los usuarios del sistema de salud y las instituciones prestadoras de servicios. Según el Decreto 1757 de 1994, estos comités tienen la función de participar en la planeación, evaluación y control social de los servicios de salud, y deben ser conformados de manera voluntaria, autónoma y democrática. Su fortalecimiento es clave para garantizar una gestión transparente, participativa y centrada en las necesidades de la comunidad.

Control social

Se refiere a la capacidad de la ciudadanía para ejercer vigilancia sobre la gestión de las entidades públicas, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los principios de

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

legalidad, eficiencia, eficacia y transparencia. En salud, el control social implica que los usuarios puedan hacer seguimiento a la calidad del servicio, al uso de los recursos y a la toma de decisiones institucionales. Se ejerce a través de veedurías, comités, audiencias públicas y mecanismos de rendición de cuentas.

Derecho a la salud

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a gozar del más alto nivel posible de salud física y mental, lo que implica acceso oportuno, equitativo y de calidad a los servicios de salud. Este derecho está reconocido en la Constitución Política de Colombia (artículo 49), en la Ley 100 de 1993 y en tratados internacionales. Su garantía no depende únicamente del servicio médico, sino también de la participación activa de la ciudadanía en las decisiones que afectan su salud.

Liderazgo comunitario

Es la capacidad de personas dentro de una comunidad para organizar, movilizar y representar a sus grupos frente a las instituciones públicas, promoviendo el bienestar colectivo y el ejercicio de los derechos. En esta práctica, el liderazgo comunitario es esencial para dinamizar los procesos participativos, articular las demandas de la comunidad y fortalecer el funcionamiento del Comité de Usuarios como mecanismo de interlocución con el hospital.

Gestión institucional participativa

Se entiende como el conjunto de acciones que desarrolla una entidad pública para

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

incorporar la voz de la ciudadanía en sus procesos internos de planeación, evaluación y control. Esta forma de gestión promueve la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil, y se fundamenta en principios de transparencia, legitimidad y eficiencia. En el caso del Hospital La Misericordia, esta práctica busca contribuir a una gestión más abierta, sensible y cercana a las realidades del territorio.

3.3 Marco Legal de la Participación Ciudadana en Salud – Hospital La Misericordia (San Antonio, Tolima)

Tabla 1
marco legal

Nivel	Ley / Decreto / Norma	Número y Fecha	Objeto	Observación
Nacional	Constitución Política de Colombia	1991	Reconoce la salud como derecho fundamental (Art. 49) y la participación ciudadana como pilar de la democracia.	Base constitucional para la participación en salud.
	Ley 100	1993	Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) e	Punto de partida del sistema de salud en Colombia.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

			incluye participación social.	
	Decreto 1757	1994	Regula la participación social en salud, crea COPACOS y asociaciones de usuarios.	Norma fundacional de los mecanismos formales de participación.
	Ley 1438	2011	Reforma la Ley 100, fortaleciendo la atención primaria y la participación.	Refuerza el modelo de atención integral con enfoque comunitario.
	Ley 1751 (Ley Estatutaria de Salud)	2015	Declara la salud derecho fundamental autónomo e irrenunciable.	Garantiza la participación como deber y derecho.
	Ley 1757 (Participación Ciudadana)	2015	Regula los mecanismos de participación democrática y control social.	Fortalece el papel ciudadano en la gestión hospitalaria.
	Resolución 2063	2017	Define lineamientos de	Instrumento clave para

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

			la Política de Participación Social en Salud (PPSS).	aplicar la participación en hospitales.
	Ley 1712 (Transparencia)	2014	Garantiza el acceso a la información pública.	Obliga a los hospitales a rendir cuentas.
Departamental (Tolima)	Plan Departamental de Desarrollo	2020-2023 (y próximo 2024-2027)	Incluye metas de participación social en salud y fortalecimiento de hospitales.	Da lineamientos regionales a las políticas nacionales.
	Ordenanza de la Asamblea Departamental	Diferentes años	Regula la asignación de recursos a hospitales y programas de participación comunitaria.	Complementa la política nacional según prioridades locales.
Local (San Antonio)	Plan Municipal de Desarrollo	2020-2023 (y próximo 2024-2027)	Define objetivos de salud pública y fortalecimiento de espacios de	Orienta las acciones del hospital en el municipio.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

			participación ciudadana.	
	Acuerdos Municipales (Concejo)	Según vigencia	Establecen recursos y apoyo para la salud y participación social.	Permiten la ejecución de programas en el Hospital La Misericordia.
	Reglamento Interno del Hospital La Misericordia	Actualizado por la gerencia	Define los mecanismos internos de participación y atención al usuario.	Adapta las normas nacionales y locales a la realidad institucional.

4. Metodología

La presente práctica administrativa se fundamentó en un enfoque analítico–participativo, complementado con los principios de la investigación–acción participativa (IAP), integrando de manera armónica el componente técnico-administrativo y el componente social del ejercicio público. Este enfoque permitió vincular la teoría aprendida en el programa de Administración Pública Territorial con las realidades institucionales y comunitarias del municipio de San Antonio, Tolima, particularmente en el ámbito del Hospital La Misericordia, escenario de aplicación de la práctica.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

El propósito metodológico fue fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y de gestión institucional, mediante un proceso sistemático de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación participativa, bajo los principios de transparencia, eficacia, corresponsabilidad y gobernanza territorial.

1. Fase diagnóstica – Exploración institucional y comunitaria

Se aplicaron instrumentos de recolección de información como encuestas estructuradas, a funcionarios y usuarios del hospital, con el objetivo de identificar las debilidades y potencialidades en los procesos de participación y control social. Paralelamente, se revisaron documentos institucionales, actas del Comité de Usuarios y reportes de atención al ciudadano, consolidando un diagnóstico participativo que reflejó el nivel de conocimiento, apropiación y ejercicio de los mecanismos de participación.

2. Fase de planificación y diseño participativo

A partir del diagnóstico, se desarrollaron talleres de co-creación y mesas de diálogo con líderes comunitarios, representantes del Comité de Usuarios, personal administrativo y la dirección del hospital. En estos espacios se construyó colectivamente una estrategia de fortalecimiento de la participación ciudadana y de comunicación institucional, estructurada en torno a objetivos, actividades y verificables. La planeación se apoyó en instrumentos como matrices de priorización, guías metodológicas.

3. Fase de implementación formativa y acción administrativa

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Durante esta etapa se ejecutaron talleres pedagógicos orientados al fortalecimiento de las capacidades ciudadanas y administrativas. Los temas abordados incluyeron derechos y deberes en salud, mecanismos de participación, liderazgo comunitario, control social y cultura organizacional.

Asimismo, se elaboraron materiales pedagógicos y comunicativos (afiche e infografía) que promovieron la transparencia institucional y la visibilidad de los canales de participación. Como parte del componente administrativo, se apoyó el proceso de fortalecimiento y del Comité de Usuarios, plan de capacitación y plan de acción institucional.

4. Fase de comunicación, evaluación y sistematización

Se diseñó una estrategia de comunicación pública que incluyó difusión de resultados, espacios de socialización y mecanismos de retroalimentación entre la comunidad y la institución.

Instrumentos metodológicos aplicados

Encuestas estructuradas, Talleres de capacitación y formación participativa, Guías didácticas y matrices de seguimiento, Actas de validación y registros de campo, Material pedagógico y comunicativo (afiche, infografía), Evidencias documentales y fotográficas, Resultados esperados y articulación institucional.

El desarrollo metodológico permitió consolidar un proceso de práctica integral, centrado en la mejora de la gestión administrativa participativa del Hospital La Misericordia, fortaleciendo los lazos entre ciudadanía e institución. Se espera como resultado principal

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

el fortalecimiento del Comité de Usuarios como instancia de control social, el incremento de la participación informada y la sostenibilidad de las estrategias de comunicación y corresponsabilidad ciudadana.

Esta metodología integradora reafirma el papel del administrador público territorial como agente de cambio y garante del desarrollo institucional participativo, contribuyendo a la construcción de una gestión pública moderna, eficiente y centrada en el ciudadano.

5. Resultados Logrados

Diagnóstico participativo elaborado y validado

- Documento técnico que recoja los hallazgos sobre el conocimiento, uso y percepción de los mecanismos de participación ciudadana en el hospital, con aportes de usuarios y funcionarios.

Capacitación efectiva de líderes comunitarios y funcionarios

- Realización de 2 jornadas formativas sobre derechos en salud, participación y control social, con evidencias de asistencia, memorias.

Material pedagógico e informativo producido y distribuido

- Elaboración de afiche sobre mecanismos de participación y derechos en salud y difundidas a la comunidad.

Comité de Usuarios reactivado y fortalecido

- Comité de usuarios en funcionamiento.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

- Elaborar un plan de trabajo participativo.

6 Alcance de la Practica

6.1 Diagnóstico participativo sobre el conocimiento y uso de los mecanismos de participación ciudadana.

Se aplicaron encuestas estructuradas a (89) usuarios y (37) funcionarios del hospital, permitiendo identificar el nivel de conocimiento, apropiación y ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

El alcance de esta etapa permitió construir una línea base institucional que sirvió como insumo para las fases posteriores de diseño e implementación de estrategias.

Informe de datos de encuestas y matriz de fortalecimiento.

Diagnóstico Institucional sobre la Percepción de los Mecanismos de Participación Ciudadana en el Hospital La Misericordia E.S.E. de San Antonio, Tolima

Resumen ejecutivo

Este informe presenta el análisis consolidado de los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los funcionarios y usuarios del Hospital La Misericordia E.S.E. El propósito fue diagnosticar la percepción general y el nivel de apropiación sobre los mecanismos de participación ciudadana, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora institucional.

El diagnóstico permite identificar el grado de involucramiento de la comunidad y del personal interno en la gestión participativa, así como los retos que enfrenta la institución para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el empoderamiento ciudadano.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Metodología

Se consolidaron dos fuentes de información: encuestas aplicadas a funcionarios y a usuarios. Se realizó análisis descriptivo mediante frecuencias y porcentajes. Las variables se agruparon temáticamente: Conocimiento, Participación, Canales, Disposición institucional y Satisfacción. Se generan gráficos comparativos cuando la misma pregunta está presente en ambas bases; en caso contrario, se generan gráficos por separado.

Resultados:

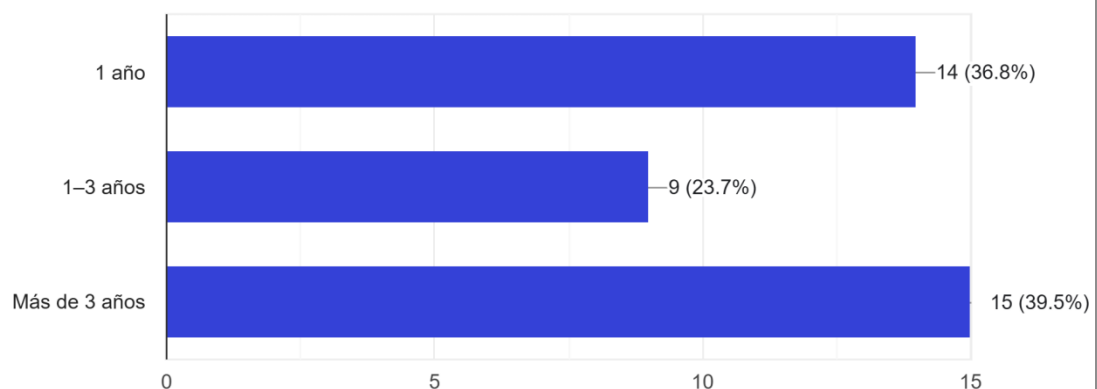
Encuesta funcionarios

figura 1

Antigüedad en el hospital

Antigüedad en el hospital:

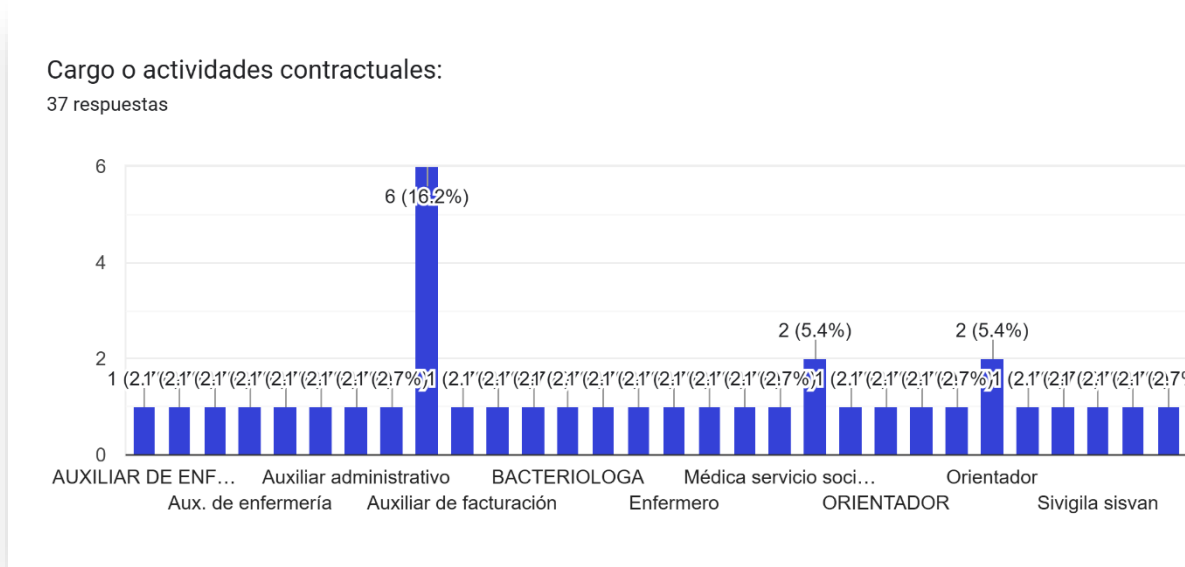
38 respuestas



Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

evidencia que la mayoría del personal del Hospital La Misericordia se encuentra bajo modalidad contractual, con 24 personas (63,2%) en esta categoría. En contraste, 9 funcionarios (23,7%) están vinculados directamente a la planta de personal, mientras que 5 participantes (13,2%) se clasifican en la categoría “otro”, que puede incluir contratos temporales, prestación de servicios o figuras especiales de vinculación. Estos resultados reflejan una estructura laboral predominantemente contratada, lo cual puede implicar desafíos en términos de estabilidad, sentido de pertenencia y continuidad en los procesos de participación ciudadana dentro de la institución.

figura 2
Cargo o actividad



Se logra evidenciar una distribución amplia de roles con predominancia en el área administrativa. Se evidencia que el 16,2% (6 funcionarios) corresponde a auxiliares de facturación, seguido por orientadores y médicos del servicio social obligatorio, cada uno

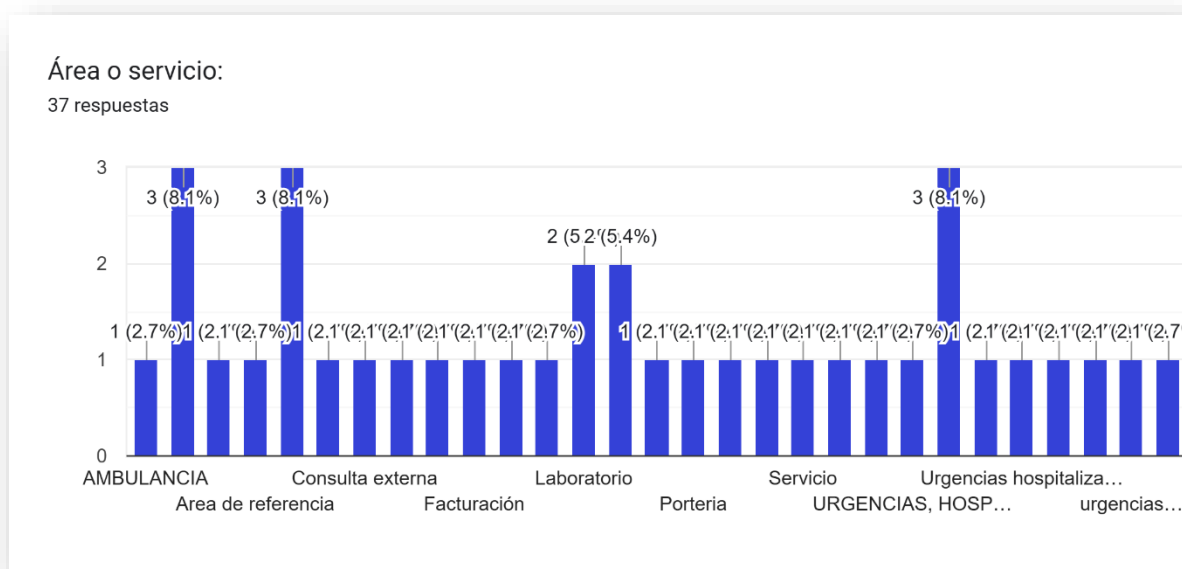
Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

con una representación del 5,4% (2 funcionarios). El resto de los cargos —entre ellos auxiliares de enfermería, enfermeros, bacteriólogos, personal de vigilancia y administrativos— presentan una frecuencia individual del 2,7% (1 funcionario).

Este panorama refleja una composición institucional diversa, con mayor participación del personal vinculado a procesos administrativos y de apoyo, lo que indica que la percepción sobre los mecanismos de participación ciudadana está influenciada principalmente por quienes gestionan los procedimientos internos y de atención al usuario, más que por el personal asistencial.

figura 3

Área o servicio



Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Las áreas con mayor representación son Urgencias, Consulta Externa y Laboratorio. Esto refleja. Las áreas con mayor representación son Urgencias, Consulta Externa y Ambulancia, cada una con 3 funcionarios (8,1%), seguidas por Laboratorio, que agrupa 2 participantes (5,4%). El resto de los servicios, como Facturación, Referencia, Portería, Servicio Hospitalario y otros, presentan una frecuencia individual del 2,7% (1 funcionario). Este resultado evidencia que las áreas directamente vinculadas con la atención al usuario y la respuesta inmediata a sus necesidades son las que concentran mayor participación. Por tanto, se infiere que estos espacios constituyen canales estratégicos para fortalecer la difusión, aplicación y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana dentro del hospital.

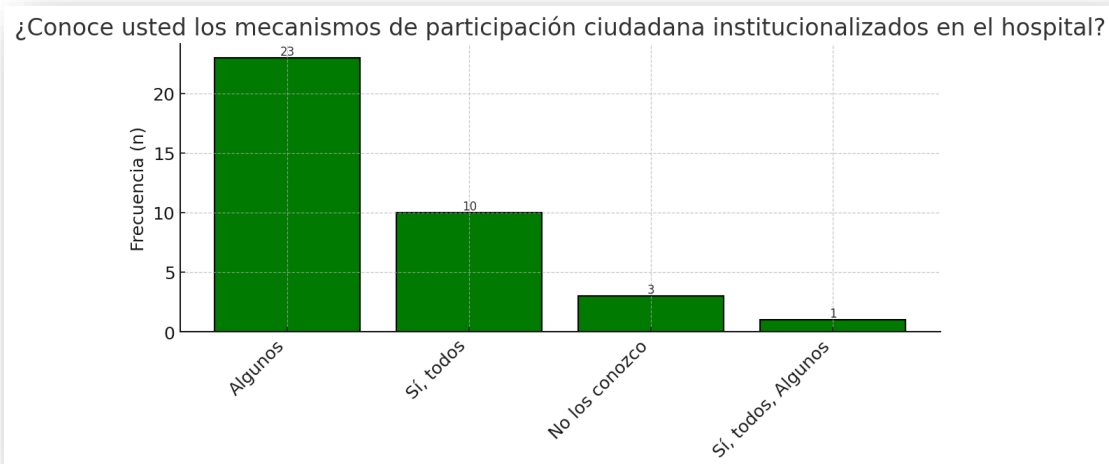
Conocimiento:

Respuestas – funcionarios.

figura 4

Conocen los mecanismos "funcionarios"

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.



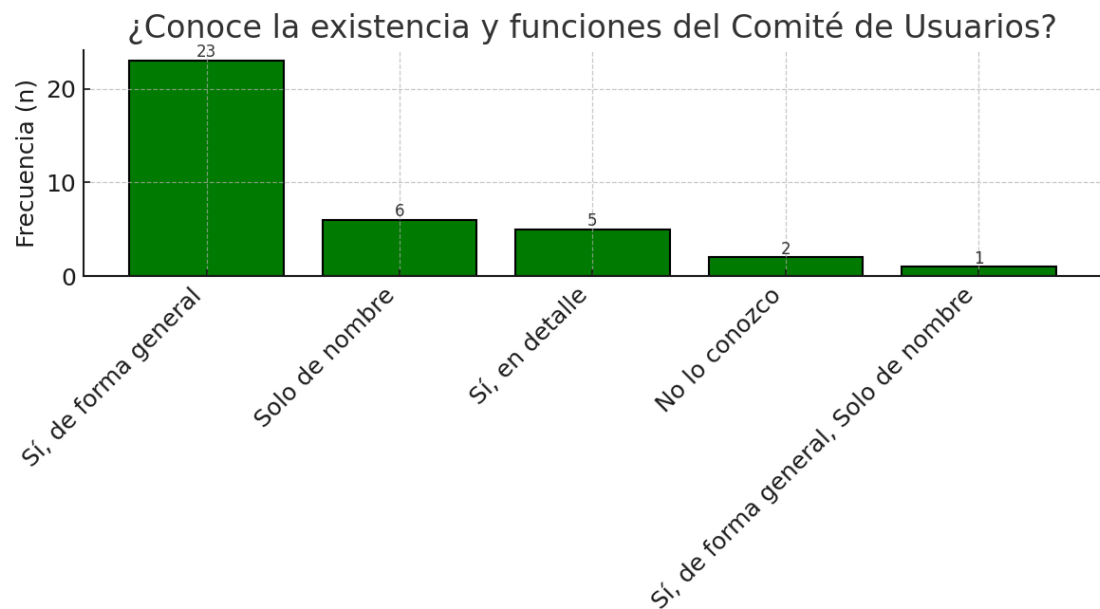
evidenciando una tendencia hacia un conocimiento parcial. Un 62,2% (23 funcionarios) afirma conocer algunos de estos mecanismos, mientras que un 27% (10 funcionarios) manifiesta conocerlos todos. Sin embargo, un 8,1% (3 funcionarios) indica no conocer ninguno, y un 2,7% (1 funcionario) menciona conocer algunos y todos, posiblemente como respuesta ambigua.

Estos resultados reflejan un escenario donde la participación ciudadana institucionalizada aún no se encuentra completamente interiorizada entre los trabajadores del hospital. Si bien la mayoría reconoce ciertos mecanismos, la falta de conocimiento total y la existencia de un porcentaje sin información demuestran la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación y comunicación interna. Reforzar la comprensión sobre el Comité de Usuarios, los buzones de sugerencias, las encuestas de satisfacción y los espacios de veeduría ciudadana podría contribuir a consolidar una cultura institucional más incluyente, participativa y alineada con las políticas públicas de transparencia y control social en salud.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

figura 5

Distribución (funcionarios): ¿Conoce la existencia y funciones del Comité de Usuarios?



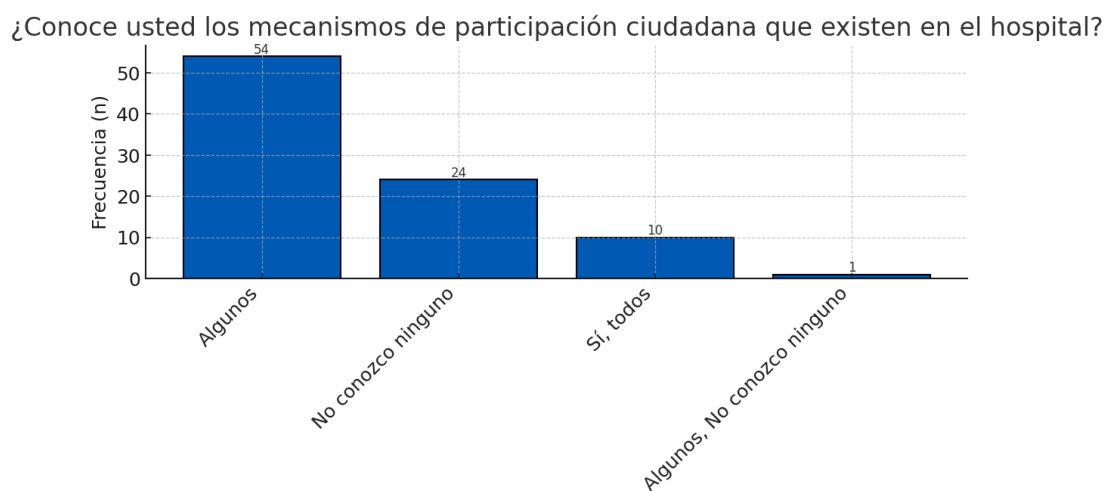
De manera general se revela que la mayoría de los funcionarios, con un 62,2% (23 personas), manifiestan conocerlo de forma general, mientras que un 16,2% (6 personas) lo reconocen solo de nombre y un 13,5% (5 personas) afirman conocerlo en detalle. En contraste, un 5,4% (2 personas) declaran no conocerlo y un 2,7% (1 persona) combina ambas opciones, lo que sugiere cierta confusión o conocimiento parcial. Este panorama refleja que, aunque el Comité de Usuarios es identificado por la mayoría, su comprensión profunda y funcionalidad no están plenamente consolidadas dentro del personal. Desde una perspectiva administrativa, esto evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de información y capacitación sobre los mecanismos de participación institucional, de manera

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

que los funcionarios no solo reconozcan su existencia, sino que también comprendan su papel en la representación ciudadana y en la mejora de la gestión hospitalaria participativa.

figura 6

Distribución (Usuarios): ¿Conoce usted los mecanismos de participación ciudadana que existen en el hospital?



evidencia que la mayoría de los funcionarios, un 58,7% (54 personas), afirman conocer algunos de los mecanismos, mientras que un 26,1% (24 personas) manifiestan no conocer ninguno. Por otra parte, un 10,9% (10 personas) indica conocerlos todos, y solo un 1,1% (1 persona) reconoce parcialmente algunos y desconoce otros. Este panorama refleja un nivel de conocimiento intermedio entre el personal, donde predomina la identificación parcial de los mecanismos participativos, lo que sugiere la necesidad de

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

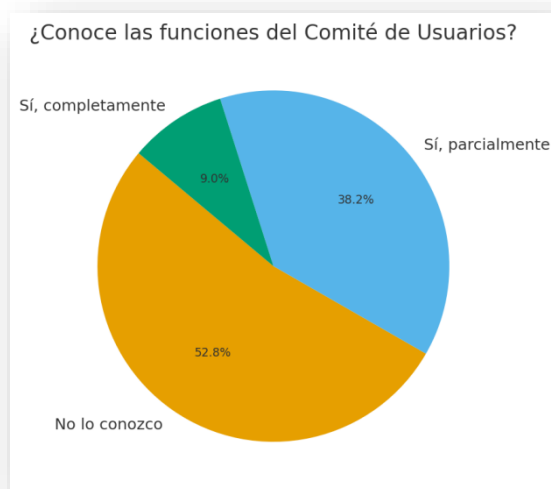
del 60% de la población usuaria no ejerce de manera activa su derecho a la participación, y que los canales más utilizados son aquellos de carácter indirecto o consultivo, lo que sugiere la necesidad de estrategias pedagógicas y comunicativas para promover una cultura

figura 8

Distribución (Usuarios): ¿Conoce las funciones del Comité de Usuarios?

participativa más sólida dentro del hospital.

En relación a si se conocen los mecanismos de participación se observa que de los



38 participantes encuestados, 20 personas (52,8%) afirmaron no conocer las funciones de este comité, lo que representa una mayoría significativa y evidencia una brecha informativa sobre los espacios de participación ciudadana existentes en el hospital. Por otro lado, 14 personas (38,2%) manifestaron conocerlas parcialmente, lo que indica un acercamiento moderado al tema, aunque con vacíos en la comprensión de su alcance y responsabilidades. Finalmente, solo 4 personas (9%) expresaron conocerlas completamente, lo que revela un

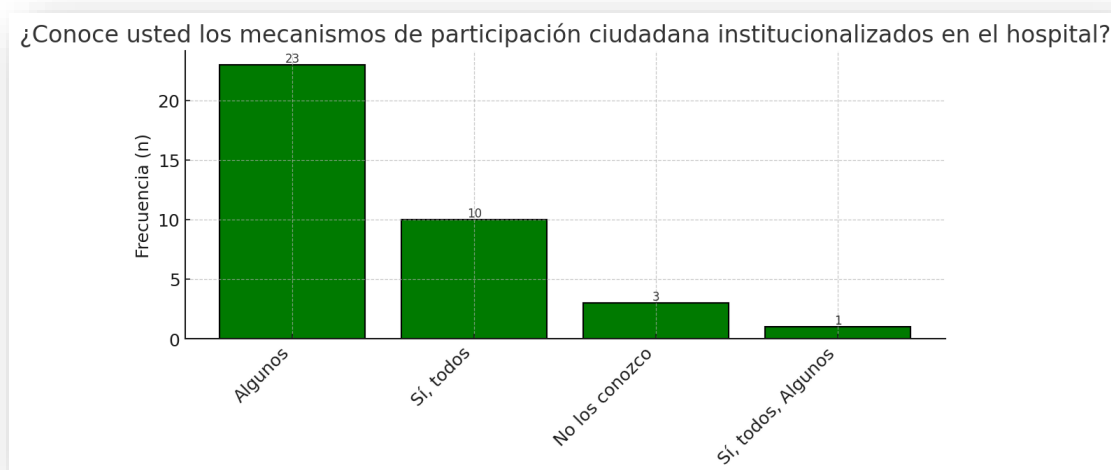
Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

nivel de conocimiento pleno limitado dentro del grupo encuestado. Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer los procesos de divulgación, formación y comunicación institucional, para promover un mayor entendimiento del papel del Comité de Usuarios y su importancia en la gestión participativa y el control social dentro del hospital.

Participación

figura 9

Distribución (funcionarios): ¿Conoce usted los mecanismos de participación ciudadana institucionalizados en el hospital?



De los 37 encuestados, 23 personas (62,2%) manifestaron conocer algunos de los mecanismos de participación ciudadana institucionalizados en el hospital, mientras que 10 (27%) afirmaron conocerlos en su totalidad, lo que refleja un nivel aceptable de familiaridad con estos espacios. En contraste, 3 participantes (8,1%) indicaron no conocer ninguno y 1 (2,7%) respondió de forma ambigua. En conjunto, los resultados evidencian

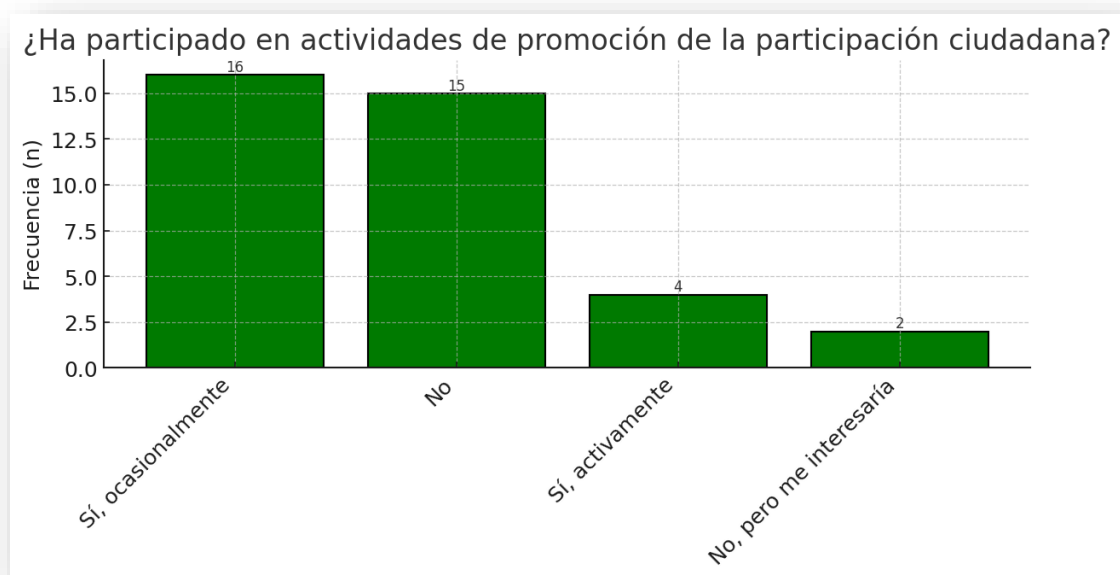
Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

que, aunque la mayoría posee cierto grado de conocimiento, es necesario fortalecer las estrategias de divulgación y formación interna para lograr una comprensión más amplia y

figura 10

Distribución (funcionarios): ¿Ha participado en actividades de promoción de la participación ciudadana?

uniforme de los mecanismos de participación y control social.



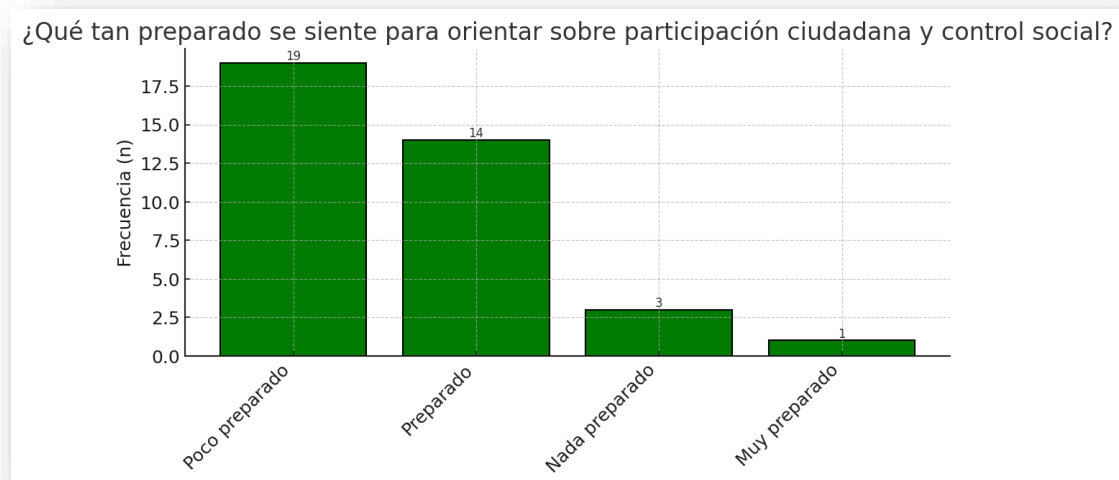
De acuerdo con los resultados de la encuesta, de los 37 participantes, 16 personas (43,2%) afirmaron haber participado ocasionalmente en actividades de promoción de la participación ciudadana, mientras que 15 (40,5%) indicaron no haber participado en ninguna. Por su parte, 4 encuestados (10,8%) señalaron participar activamente, y 2 (5,4%) manifestaron interés en hacerlo. Estos resultados muestran que, aunque existe un grupo que ha tenido algún grado de involucramiento, la mayoría presenta una participación

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

limitada o nula, lo que resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de motivación, sensibilización y acompañamiento institucional para incentivar una participación más constante y comprometida en los procesos ciudadanos del hospital.

figura 11

Distribución (funcionarios): ¿Qué tan preparado se siente para orientar sobre participación ciudadana y control social?

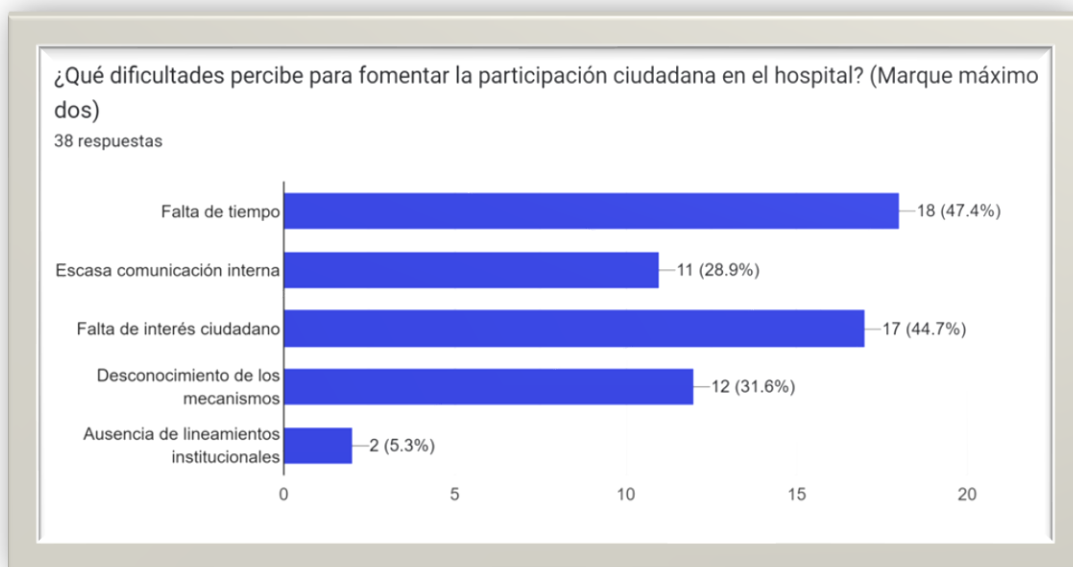


El gráfico muestra que la mayoría del personal del hospital se percibe con un nivel limitado de preparación para orientar a los usuarios sobre los mecanismos de participación ciudadana y el control social. Aunque un número importante manifiesta sentirse preparado, **figura 12**

Distribución (funcionarios): ¿Qué dificultades percibe para fomentar la participación ciudadana en el hospital? (Marque máximo dos).

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

la tendencia general evidencia insuficiente dominio conceptual y práctico en el tema. Este resultado señala la urgencia de reforzar los procesos de capacitación institucional, incorporando espacios pedagógicos que promuevan la comprensión y aplicación efectiva de la participación como herramienta de gestión pública y de fortalecimiento del vínculo con la comunidad.



De acuerdo con los resultados obtenidos, las principales dificultades percibidas para fomentar la participación ciudadana en el hospital se relacionan con factores de gestión del tiempo, comunicación y conocimiento institucional. De los 38 participantes encuestados, 18 personas (47,4%) señalaron la falta de tiempo como el principal obstáculo, seguido por 17 personas (44,7%) que mencionaron la falta de interés ciudadano, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias motivacionales y de sensibilización comunitaria. Asimismo, 12 encuestados (31,6%) identificaron el desconocimiento de los mecanismos

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

de participación como una limitante, y 11 (28,9%) destacaron la escasa comunicación interna como un aspecto a mejorar para facilitar la información y coordinación entre áreas. Finalmente, 2 personas (5,3%) consideraron la ausencia de lineamientos institucionales como un factor que limita la promoción de la participación. En conjunto, estos resultados reflejan que los esfuerzos deben orientarse hacia el fortalecimiento de la comunicación institucional, la capacitación del personal y la creación de espacios flexibles y accesibles que promuevan la participación activa de la comunidad y del talento humano del hospital.

figura 13

Distribución (funcionarios): ¿Considera que los líderes comunitarios están preparados para acompañar procesos de participación?



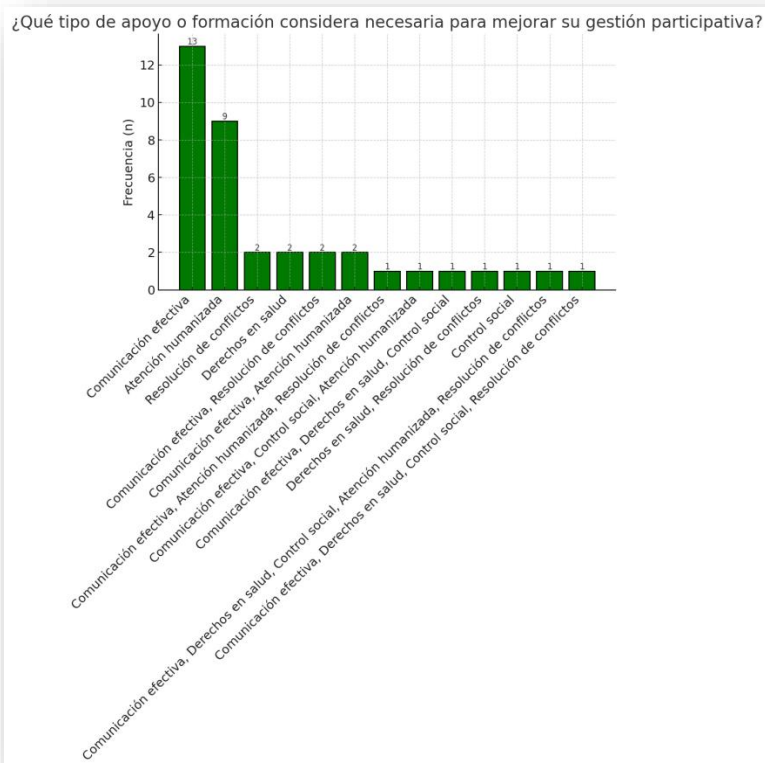
Los resultados muestran que 26 de los encuestados (70,3%) consideran que los líderes comunitarios están medianamente preparados para acompañar procesos de participación, mientras que 5 personas (13,5%) los califican como poco preparados, 5

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

(13,5%) como muy preparados y 1 (2,7%) como no preparado. Este panorama refleja una fortaleza institucional importante, ya que la mayoría percibe que existe una base de liderazgo con conocimientos y capacidades en desarrollo, lo que representa una oportunidad para consolidar procesos participativos a través de formación continua, acompañamiento y articulación con las estrategias de gestión comunitaria del hospital.

figura 14

Distribución (funcionarios): ¿Qué tipo de apoyo o formación considera necesaria para mejorar su gestión participativa?



Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

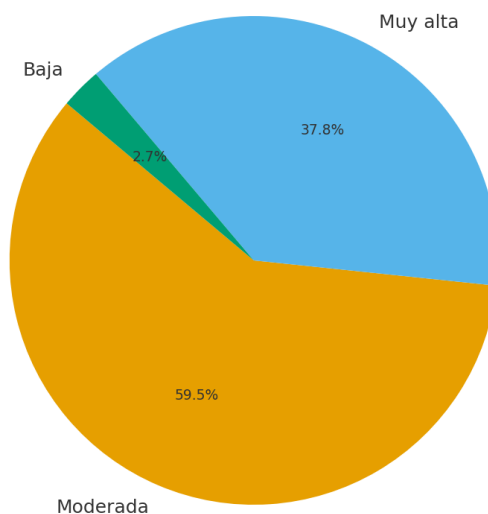
la pregunta sobre el tipo de apoyo o formación necesario para fortalecer la gestión participativa muestra que 13 funcionarios (38%) consideran prioritaria la capacitación en comunicación efectiva, seguida por 9 funcionarios (26%) que resaltan la resolución de conflictos como un área clave. En menor proporción, 2 encuestados (6%) mencionan la formación en derechos de salud y otros 2 (6%) destacan la atención humanizada. Finalmente, categorías como control social, liderazgo, trabajo en equipo y gestión comunitaria fueron señaladas por 1 participante cada una (3%). En conjunto, los resultados reflejan que el personal reconoce la necesidad de fortalecer principalmente las competencias comunicativas y la mediación interpersonal, aspectos esenciales para mejorar la articulación con la comunidad y optimizar los mecanismos de participación ciudadana en el hospital.

figura 15

Distribución (funcionarios): ¿Cómo califica la disposición institucional del hospital hacia la participación ciudadana?

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

¿Cómo califica la disposición institucional del hospital hacia la participación ciudadana?



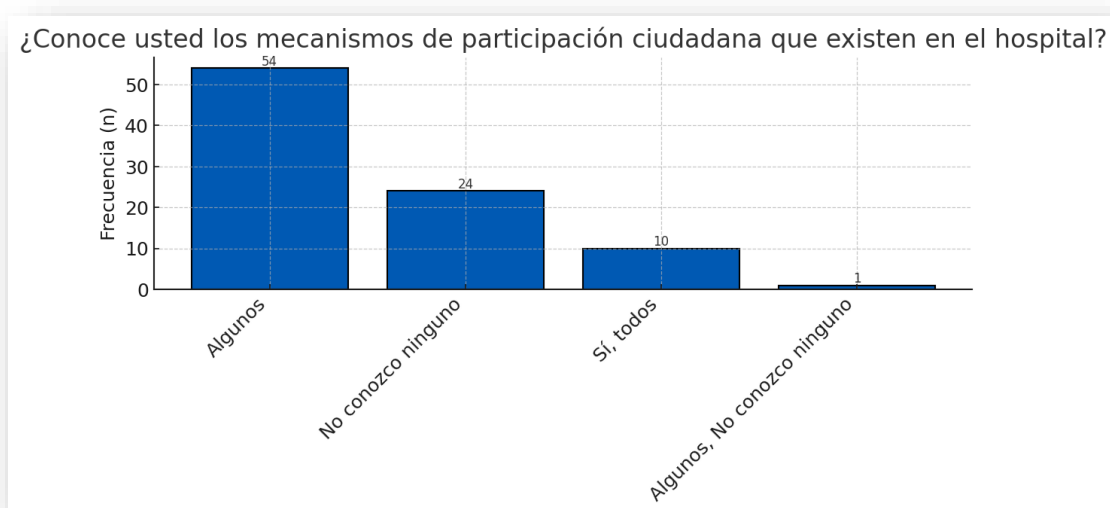
De acuerdo con los resultados del gráfico, el personal del hospital percibe que la disposición institucional hacia la participación ciudadana se sitúa principalmente en un nivel moderado (59,5%). Este hallazgo refleja que, aunque la entidad ha adelantado acciones orientadas a fortalecer la interacción con la comunidad, persisten limitaciones organizacionales y de gestión que restringen el alcance de dichas iniciativas. Un 37,8% de los encuestados valora la disposición como muy alta, lo que demuestra reconocimiento a los avances logrados, mientras que un grupo reducido la considera baja. En términos generales, se concluye que el hospital presenta una actitud positiva pero aún en proceso de consolidación, siendo recomendable robustecer los mecanismos de comunicación, planeación y evaluación participativa para garantizar una mayor efectividad en la gestión institucional.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Respuestas - Usuarios

figura 16

Distribución (Usuarios): ¿Conoce usted los mecanismos de participación ciudadana que existen en el hospital?

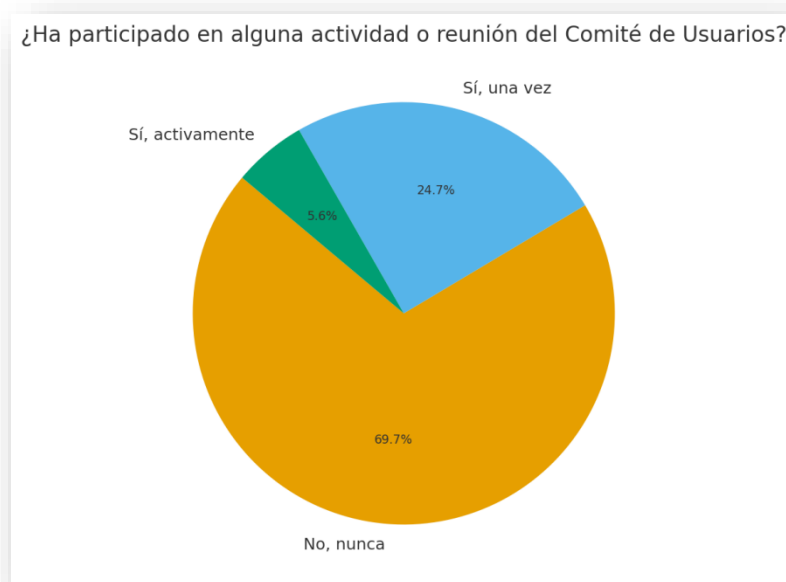


De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que 54 usuarios afirman conocer algunos de los mecanismos de participación ciudadana, mientras que 24 indican no conocer ninguno, 10 aseguran conocerlos todos y 1 presenta una respuesta ambigua. Estos datos reflejan un grado de conocimiento parcial y heterogéneo entre los usuarios del hospital, lo que evidencia la necesidad de mejorar los procesos de socialización y comunicación institucional para lograr una comprensión más amplia y efectiva de los mecanismos participativos disponibles.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

figura 17

Distribución (Usuarios): ¿Ha participado en alguna actividad o reunión del Comité de Usuarios?



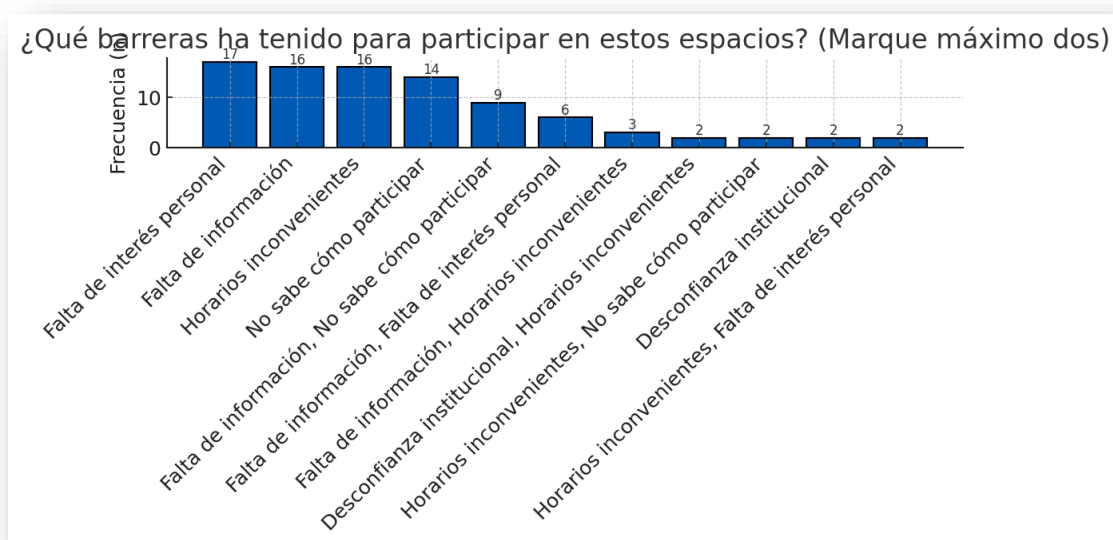
De acuerdo con la información reflejada en el gráfico, se identifica que un 69,7% de los usuarios no ha participado nunca en reuniones o actividades del Comité de Usuarios, mientras que el 24,7% ha asistido en alguna ocasión y únicamente el 5,6% lo hace de manera activa. Esta tendencia revela una escasa vinculación ciudadana con los espacios formales de participación, posiblemente derivada de limitaciones en la difusión, el interés o la accesibilidad de las convocatorias. En este sentido, se sugiere reforzar las estrategias de comunicación y sensibilización institucional, con el fin de estimular una participación más constante y significativa en los procesos del Comité de Usuarios.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

figura 18

Distribución (Usuarios): ¿Qué barreras ha tenido para participar en estos espacios?

(Marque máximo dos)



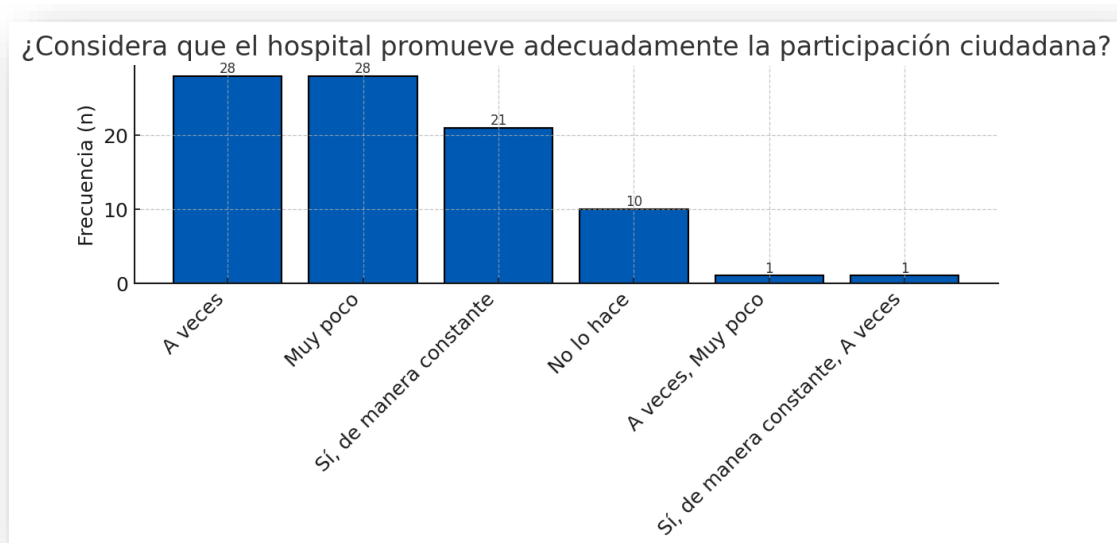
las principales barreras para la participación ciudadana en el Hospital La Misericordia se concentran en la falta de interés personal, reportada por 18 personas (29%), seguida de la falta de información, mencionada por 16 personas (26%), y los horarios inconvenientes, señalados también por 16 encuestados (26%). Asimismo, 14 participantes (22%) manifestaron no saber cómo participar, mientras que 6 personas (10%) mencionaron la desconfianza institucional. Los factores combinados, como la falta de información junto con el desinterés o los horarios inadecuados, fueron señalados por entre 2 y 3 encuestados (3–5%) cada uno. En conjunto, los datos reflejan que las principales limitaciones están asociadas a problemas de comunicación, disponibilidad horaria y motivación individual,

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

lo que evidencia la necesidad de fortalecer los canales informativos y las estrategias de sensibilización institucional.

figura 19

Distribución (Usuarios): ¿Considera que el hospital promueve adecuadamente la participación ciudadana?



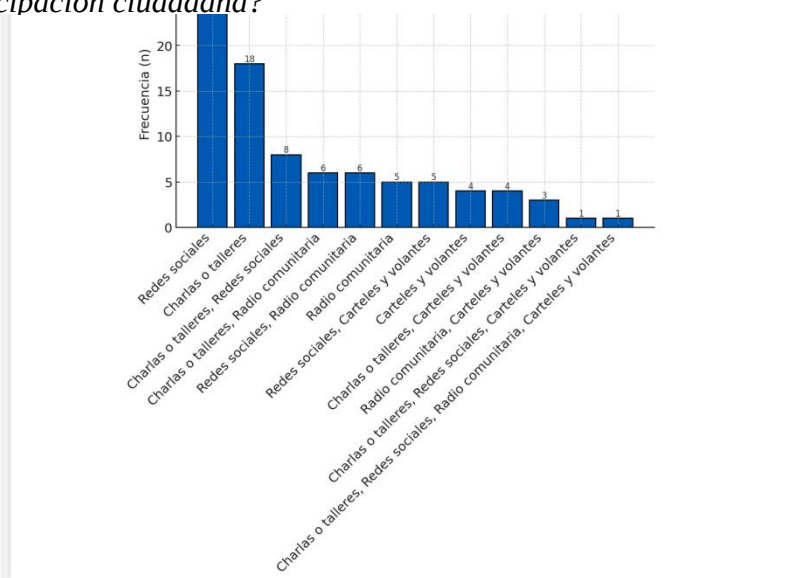
los resultados evidencian que la percepción institucional sobre la promoción de la participación ciudadana en el hospital presenta oportunidades de mejora significativas. Un total de 28 usuarios (32%) considera que dicha promoción se realiza solo en algunas ocasiones, mientras que un número equivalente, 28 personas (32%), la califican como muy limitada o insuficiente. Por su parte, 21 encuestados (24%) reconocen que el hospital sí promueve de manera constante la participación, y 10 funcionarios (11%) expresan que no se realizan acciones en este sentido. Finalmente, un 2% agrupa respuestas dispersas que

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

combinan percepciones intermedias. Este comportamiento sugiere que, aunque existen esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento de la participación ciudadana, la estrategia aún no logra consolidarse como una práctica sostenida y visible para todos los actores, requiriendo ajustes en los canales de comunicación, la planificación participativa y la gestión del compromiso comunitario.

figura 20

Distribución (Usuarios): ¿Qué medio considera más efectivo para recibir información sobre participación ciudadana?

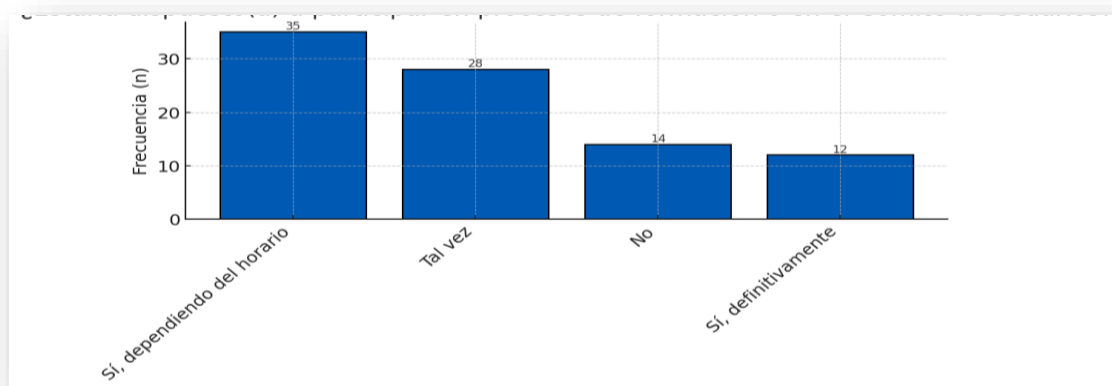


De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados (27 personas, equivalentes al 45%) identifican las redes sociales como el medio más eficaz para recibir información sobre participación ciudadana. En segundo lugar, 18 personas (30%) señalaron las charlas o talleres presenciales, mientras que 6 (10%) mencionaron las carteleros informativos, 5 (8%) la radio comunitaria y 4 (7%) los volantes impresos. Estos

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

datos evidencian una preferencia marcada por los canales digitales, aunque persiste el interés por los espacios presenciales que facilitan la interacción directa. Se infiere que el **figura 21**

Distribución (Usuarios): ¿Estaría dispuesto(a) a participar en procesos de formación o en el Comité de Usuarios?



hospital debería potenciar su comunicación institucional mediante redes sociales, complementándola con actividades presenciales que fortalezcan el vínculo con la comunidad.

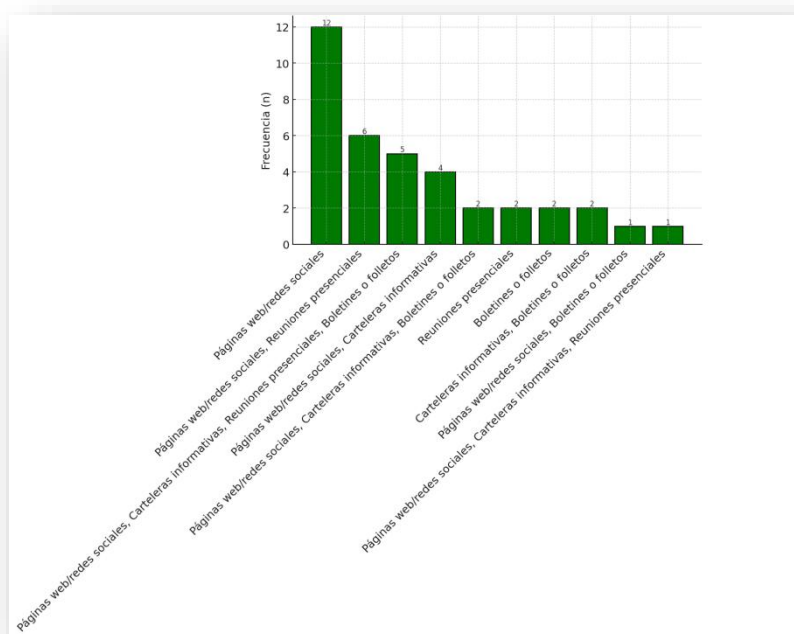
revela una disposición mayoritariamente favorable pero condicionada hacia la participación en procesos de formación o en el Comité de Usuarios. La mayoría de los encuestados (35 personas) indicó que sí participaría dependiendo del horario, lo que sugiere interés, aunque limitado por factores logísticos. Asimismo, 28 personas respondieron “tal vez”, reflejando una actitud abierta pero con dudas o falta de motivación; 12 manifestaron una disposición definitiva, mientras que 14 señalaron no estar interesados. En conjunto, estos resultados evidencian que la participación podría incrementarse mediante ajustes en

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

la programación, estrategias de motivación y comunicación más efectiva, aprovechando el interés latente de la mayoría para fortalecer la cultura participativa dentro del hospital?

figura 22

Distribución (funcionarios): ¿Qué canales considera más efectivos para mantener informada a la comunidad?



El gráfico muestra que 12 personas (32%) consideran que la comunicación efectiva es la principal formación necesaria para mejorar su gestión participativa, seguida por 9 personas (24%) que priorizan la atención al usuario. En menor proporción, 2 personas (5%) mencionan temas como resolución de conflictos, derechos en salud, control social y trabajo en equipo, mientras que otros aspectos como liderazgo comunitario y relaciones interpersonales fueron señalados por 1 persona (3%) cada uno. En conjunto, los resultados reflejan que más del 50% de los encuestados identifica la necesidad de fortalecer las

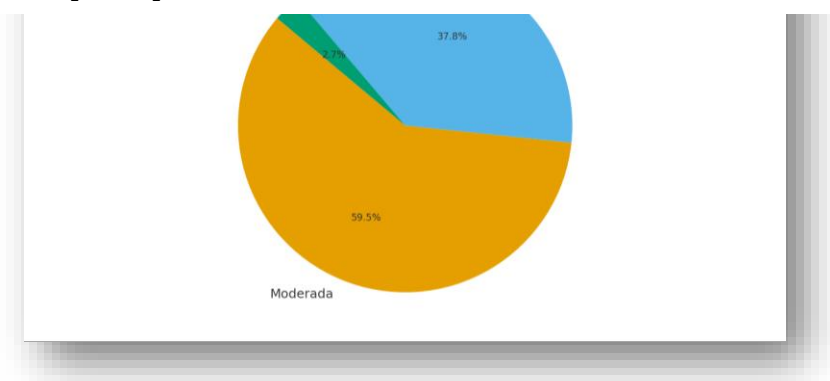
Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

competencias comunicativas y de servicio al ciudadano, evidenciando una clara orientación hacia la mejora del trato, la interacción y la capacidad de mediación institucional.

los resultados representados en la gráfica evidencia que el nivel de percepción o

figura 23

Distribución (funcionarios): ¿Cómo califica la disposición institucional del hospital hacia la participación ciudadana?



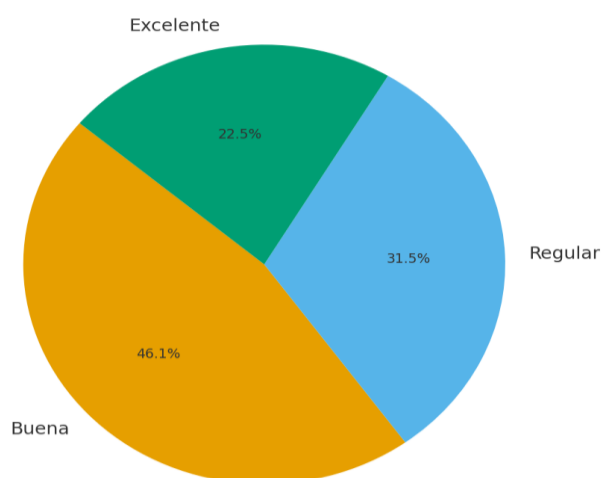
desempeño evaluado se concentra principalmente en la categoría “Moderada”, con un 59,5 %, lo que indica que, aunque existe un cumplimiento aceptable, aún hay un margen significativo de mejora para alcanzar la excelencia. Un 37,8 % de los participantes calificó el aspecto como “Muy alto”, reflejando una valoración positiva y destacando fortalezas importantes en la gestión o proceso analizado. Sin embargo, el 2,7 % que lo percibe como “Bajo” señala la necesidad de revisar factores puntuales que podrían estar limitando el rendimiento general. En conjunto, los resultados reflejan un panorama mayormente favorable, con una base sólida sobre la cual fortalecer estrategias y consolidar una mejora continua hacia estándares de alta efectividad.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Respuestas - Usuarios

figura 24

Distribución (Usuarios). ¿Cómo califica la relación entre el hospital y la comunidad?



Se permite identificar una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios frente al aspecto evaluado. La categoría “Buena” concentra el 46,1 % de las respuestas, lo que evidencia un nivel de satisfacción considerable y una valoración favorable hacia la gestión o servicio brindado. En segundo lugar, un 31,5 % calificó la experiencia como “Regular”, reflejando oportunidades de mejora en ciertos componentes del proceso. Finalmente, el 22,5 % que la considera “Excelente” demuestra que existe un grupo importante de usuarios plenamente satisfechos. En conjunto, estos resultados sugieren que el desempeño es sólido, pero requiere fortalecer acciones orientadas a optimizar la calidad y garantizar que una mayor proporción de usuarios perciba el servicio como excelente.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Análisis institucional y contexto general

A partir de la consolidación de las respuestas de funcionarios y usuarios se identifican patrones: (1) brechas de conocimiento entre personal y comunidad; (2) preferencia por canales presenciales en usuarios y por canales mixtos en funcionarios; (3) disposición institucional favorable, pero con necesidad de sistematizar respuestas y seguimiento a solicitudes ciudadanas. Se sugiere priorizar acciones en comunicación, formación y monitoreo participativo.

Hospital La Misericordia E.S.E. – San Antonio, Tolima

Tabla 2

Matriz de fortalecimiento institucional

Dimensión	Situación Actual	Fortalezas Identificadas	Debilidades	Estrategias de Mejora	Nivel de Prioridad
Conocimiento de los mecanismos de participación	Conocimiento parcial entre funcionarios y usuarios (alrededor del 60%).	Disposición del personal para aprender y participar.	Falta de capacitación formal y difusión de los mecanismos.	Desarrollar talleres y campañas informativas para funcionarios y comunidad.	Alta

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Dimensión	Situación Actual	Fortalezas Identificadas	Debilidades	Estrategias de Mejora	Nivel de Prioridad
Participación activa	Participación ocasional o baja por parte de usuarios y funcionarios.	Existencia del Comité de Usuarios y espacios institucionales.	Falta de motivación y baja asistencia a reuniones o jornadas.	Establecer incentivos y jornadas participativas trimestrales o para promover la cultura ciudadana.	Alta
Comunicación institucional	Predominan los canales presenciales; escaso uso de medios digitales.	Buena atención presencial y disposición al diálogo.	Limitada difusión en redes sociales y página web.	Implementar estrategias multicanal (boletines, redes sociales, página institucional).	Media

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Dimensión	Situación Actual	Fortalezas Identificadas	Debilidades	Estrategias de Mejora	Nivel de Prioridad
Efectividad de los mecanismos	Los resultados son percibidos como limitados o poco visibles.	Compromiso directivo con la transparencia.	Falta de seguimiento y evaluación de resultados participativos.	Crear indicadores de gestión y evaluar el impacto de los mecanismos.	Alta
Satisfacción del usuario	Nivel medio-alto de satisfacción general con el servicio.	Amabilidad y empatía del personal.	Retrasos en la respuesta a PQRS y poca retroalimentación.	Automatizar el seguimiento de PQRS y crear espacios de respuesta pública.	Media
Transparencia y rendición de cuentas	Los informes de gestión no son	Existencia de espacios formales para	Baja participación ciudadana en los	Realizar audiencias públicas	Alta

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Dimensión	Situación Actual	Fortalezas Identificadas	Debilidades	Estrategias de Mejora	Nivel de Prioridad
	ampliamente difundidos.	rendición de cuentas.	eventos convocados.	interactivas con presencia comunitaria y virtual.	

Conclusiones y recomendaciones

Se recomienda implementar un plan de comunicación multicanal, una 'Escuela de Participación' para funcionarios y líderes comunitarios, y un calendario anual 'Voces del Usuario'. Además, institucionalizar indicadores de seguimiento trimestral para evaluar avances.

6.2 Diseño participativo de la estrategia de fortalecimiento de la participación ciudadana

Mediante taller de co-creación con miembros del Comité de Usuarios y funcionarios, se elaboró una estrategia integral de fortalecimiento de la participación ciudadana.

El alcance incluyó la documentación de la estrategia, su validación en espacios institucionales y la formulación de un plan de acción participativo ajustado al contexto local.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

El taller de validación participativa se llevó a cabo el 29 de octubre de 2025 en las instalaciones del Hospital La Misericordia del municipio de San Antonio, Tolima, con la participación de funcionarios de la institución, representantes del Comité de Usuarios, líderes comunitarios y estudiantes en práctica administrativa.

El desarrollo de la jornada permitió la socialización de los resultados preliminares del diagnóstico, así como la construcción colectiva de propuestas orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana y la mejora de la comunicación institucional.

Cabe resaltar que el acta de la reunión se encuentra actualmente en proceso de creación y aprobación por parte de la coordinación institucional, razón por la cual será anexada al trabajo una vez surtido el trámite correspondiente, en cumplimiento de los lineamientos de validación documental de la práctica.

Como resultado de los aportes y sugerencias de los asistentes, se consolidó un plan de acción participativo ajustado al contexto local, diseñado para orientar las acciones de fortalecimiento de la participación ciudadana, el control social y la transparencia institucional en el hospital.

Plan de acción participativo ajustado al contexto local (Hospital La Misericordia, San Antonio, Tolima)

Tabla 3

Plan de acción participativo

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Objetivo específico	Actividad principal	Responsables	Periodo de ejecución	Indicador de logro
Promover los derechos y deberes de los usuarios del hospital	Diseño y validación de material educativo (cartillas, afiches e infografías) sobre derechos en salud y canales de participación	Área de Comunicaciones, practicantes ESAP	Noviembre – diciembre 2025	Material diseñado y validado por la dirección institucional
Difundir los canales institucionales de participación	Campaña informativa a través de redes sociales, carteleras y perifoneo comunitario	Comité de Usuarios, Oficina de Atención al Usuario	Enero – Febrero 2026	Número de publicaciones realizadas y afiches instalados en espacios públicos
Fortalecer la comunicación institucional y comunitaria	Realización de encuentros ciudadanos y espacios de diálogo sobre participación y control social	Dirección del hospital, líderes comunitarios, practicantes ESAP	Marzo 2026	Actas de los encuentros realizadas y firmadas

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Objetivo específico	Actividad principal	Responsables	Periodo de ejecución	Indicador de logro
Impulsar la reactivación y fortalecimiento del Comité de Usuarios	Convocatoria abierta y capacitación sobre funciones, liderazgo y corresponsabilidad	Dirección del hospital, Comité de Usuarios	Abril 2026	Comité de Usuarios reactivado y con plan de trabajo aprobado
Consolidar el seguimiento y evaluación del proceso participativo	Sistematización de resultados, elaboración de informe final y presentación ante la comunidad	Coordinación institucional, practicantes ESAP, líderes comunitarios	Mayo 2026	Informe final presentado y validado por la dirección hospitalaria

6.3 Formación y capacitación para el ejercicio del control social y los derechos en salud.

El desarrollo de acciones formativas orientadas al fortalecimiento del conocimiento ciudadano en materia de salud constituye un pilar fundamental para garantizar la participación social y la cor-responsabilidad entre las instituciones y la comunidad. En este contexto, el Hospital La Misericordia E.S.E. de San Antonio, Tolima, comprometido con

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

los principios de humanización, participación y transparencia, llevó a cabo el taller de “Capacitación en Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud y su Normatividad”, como parte de los objetivos planteados en la práctica profesional.

La importancia de esta capacitación radica en promover la apropiación del marco legal y ético que regula la relación entre el ciudadano y el sistema de salud, fortaleciendo así la autonomía, la confianza institucional y el ejercicio del control social. Además, permite consolidar la cultura de corresponsabilidad, donde cada usuario reconoce que su participación activa, el cumplimiento de sus deberes y el conocimiento de sus derechos son esenciales para el mejoramiento continuo de la atención en salud.

Justificación y Marco Contextual

El sistema de salud colombiano, a través de la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud), reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable. De igual forma, la Resolución 4343 de 2012 y la Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2017) promueven el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios como estrategia para garantizar una atención equitativa, humanizada y participativa.

En el caso del Hospital La Misericordia E.S.E., la formación en estos temas responde a la necesidad institucional de fortalecer la participación ciudadana y el liderazgo comunitario en su área de influencia, la cual comprende población rural y urbana del municipio de San Antonio.

El taller permitió vincular no solo a los usuarios del servicio, sino también a funcionarios

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

públicos y representantes del sector salud, generando un espacio de diálogo y construcción colectiva sobre la importancia de la normatividad y el compromiso ciudadano.

Objetivo del Taller

Realizar un espacio formativo dirigido a usuarios, líderes comunitarios y funcionarios del sector salud para fortalecer sus conocimientos sobre los derechos y deberes en salud, la normatividad vigente y los mecanismos de participación ciudadana en el marco del sistema general de seguridad social en salud.

Desarrollo del Taller

La capacitación se estructuró en tres momentos metodológicos:

a. Contextualización y reflexión inicial

Se inició con la presentación del propósito del encuentro y una introducción sobre la importancia de la corresponsabilidad entre la ciudadanía y las instituciones prestadoras de servicios de salud. Se destacó el papel que cumplen los usuarios y los funcionarios en la consolidación de un sistema más humano y participativo.

b. Contenido temático

El desarrollo temático abordó de manera pedagógica los siguientes componentes:

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Derechos de los usuarios en salud: Acceso, trato digno, confidencialidad, libre elección, seguridad del paciente y participación social.

Normatividad base: Constitución Política, Ley 1751 de 2015, Ley 1438 de 2011 y Resolución 4343 de 2012.

Deberes de los usuarios: Cuidado de la salud propia y colectiva, uso responsable de los servicios, respeto al personal, cumplimiento de normas y contribución al financiamiento del sistema.

Normatividad y control social:

Revisión de los mecanismos institucionalizados de participación (Comité de Usuarios, rendición de cuentas, PQR y encuestas de satisfacción).

Enfoque de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) y su aplicación local.

Espacio participativo :

En este segmento, los asistentes compartieron experiencias relacionadas con su interacción con los servicios de salud, identificando fortalezas y retos en la promoción de los derechos y deberes dentro del hospital. El diálogo permitió evidenciar el compromiso del personal y la disposición comunitaria para fortalecer la relación entre usuario e institución.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

El taller contó con la asistencia de 23 personas: 15 usuarios pertenecientes a la comunidad rural y urbana del municipio, 5 funcionarios del Hospital La Misericordia E.S.E, 2 funcionarios de la Secretaría de Salud Municipal, 1 representante de la EPS Pijao Salud, 1 pasante de la Escuela Superior de Administración, Pública (ESAP), quien acompañó el proceso pedagógico y metodológico. Este grupo heterogéneo permitió un intercambio de perspectivas entre ciudadanía, personal institucional y entes territoriales, enriqueciendo el análisis sobre la corresponsabilidad y el acceso equitativo al servicio de salud.

Resultados y Alcances :

El desarrollo del taller permitió: Fortalecer el conocimiento institucional y comunitario sobre la normatividad en salud, los derechos fundamentales y los deberes ciudadanos. Fomentar la participación activa de los usuarios y líderes comunitarios en los espacios de control social y rendición de cuentas. Sensibilizar al personal del hospital y entidades aliadas sobre la importancia del trato humanizado y la comunicación efectiva con la comunidad. Promover la cultura de la corresponsabilidad como herramienta para mejorar la calidad del servicio y la confianza institucional. Vincular a diferentes actores del sistema local de salud, fortaleciendo la articulación interinstitucional en la gestión participativa.

La experiencia permitió evidenciar que el conocimiento de los derechos y deberes no solo empodera al usuario, sino que contribuye directamente a mejorar la relación entre

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

comunidad e institución, promoviendo procesos más transparentes, solidarios y orientados al bienestar colectivo. Como se evidencia en las siguientes fotografías.

figura 25

reunion con comite de etica y de usuarios



figura 26 taller con comité de ética y de usuarios para construcción de la matriz de fortalecimiento.



Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Por su parte, la ejecución del segundo taller, denominado “Liderazgo Comunitario y Control Social en Salud”, está programada para el 27 de noviembre de 2025, contando nuevamente con el acompañamiento de la Secretaría de Salud Municipal y del Hospital La Misericordia E.S.E.. Este segundo espacio permitirá profundizar en el fortalecimiento de las competencias ciudadanas y en la articulación interinstitucional, asegurando la continuidad del proceso formativo iniciado con la primera jornada.

De esta manera, se garantiza el cumplimiento integral del objetivo propuesto, fortaleciendo las capacidades de liderazgo, la participación informada y el ejercicio del control social en salud, en coherencia con las metas establecidas en el plan de acción participativo y con el compromiso institucional de promover una atención basada en la “Salud para la vida.”

6. 4 Elaboración y difusión de material informativo sobre derechos en salud y canales de participación

En el marco del avance de estas actividades se ha elaborado material informativo sobre los derechos en salud y los canales de participación ciudadana, se definió conjuntamente con la Gerencia del Hospital La Misericordia la producción de material gráfico e informativo en formato impreso y digital, con el propósito de fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad usuaria.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Durante el desarrollo de la práctica, y en coordinación con la administración del hospital la Misericordia, se elaboraron los primeros bocetos del afiche institucional sobre los deberes y derechos de los usuarios, los cuales fueron entregados a la gerencia para su revisión y selección final.

Asimismo, se acordó con la gerencia la creación de una infografía digital durante el mes de noviembre de 2025, enfocada en los mecanismos de participación ciudadana en salud, que será difundida principalmente a través de los canales digitales del hospital, incluyendo sus redes sociales, página web institucional y medios comunitarios locales.

De igual forma, se estableció que solo se imprimirán dos ejemplares físicos del material final, los cuales serán instalados en la sala de espera principal del hospital, con el fin de garantizar la visibilidad del contenido entre los usuarios que acuden a los servicios de atención.

Estas acciones buscan promover una comunicación institucional más cercana y accesible, fortalecer la educación ciudadana en derechos y deberes en salud, e incentivar el uso de los mecanismos de participación por parte de la comunidad.

figura 27

1 boceto afiche



Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Se anexan los bocetos entregados como evidencia del avance de esta actividad, junto con el registro de revisión y validación institucional que respalda su desarrollo dentro del plan de acción participativo.

figura 30
2 boceto afiche



figura 29
3 boceto afiche

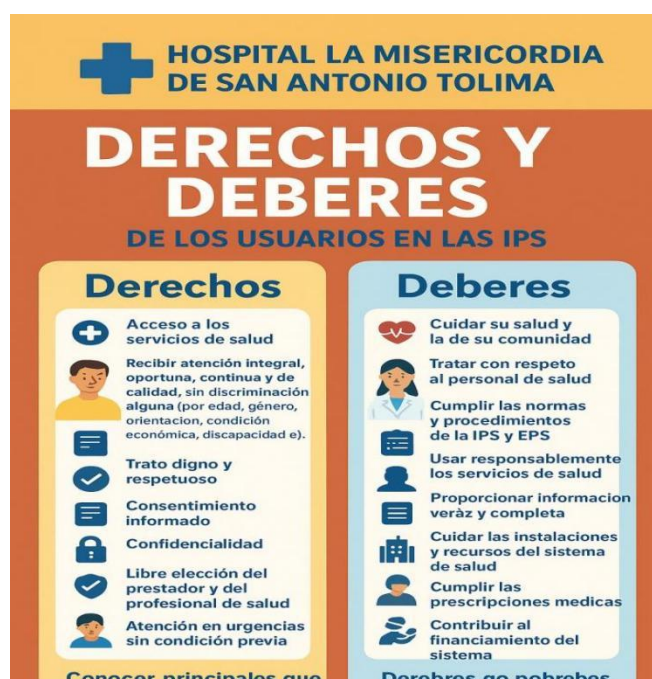


figura 28
4 boceto de afiche



Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Posterior al análisis de los primeros bocetos elaborados para el afiche institucional sobre derechos y deberes de los usuarios, y siguiendo el proceso de revisión conjunta con la Gerencia del Hospital La Misericordia, se determinó que dos de las propuestas presentadas cumplieran de manera más adecuada con los criterios de claridad, pertinencia pedagógica e identidad institucional requeridos para su difusión. En consecuencia, se decidió avanzar en la producción final del Boceto 1 y el Boceto 2, los cuales fueron seleccionados como piezas oficiales para su posterior validación gráfica y publicación. Esta selección permitió consolidar un producto comunicativo más coherente con las necesidades informativas de la institución y con el propósito central de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana. Con ello se da cierre metodológico a la fase de diseño dentro de las actividades del presente informe, dejando las piezas listas para su presentación en el apartado de ilustraciones que acompaña este documento.

Para el cumplimiento del proceso de fortalecimiento institucional esperado para este período de la práctica administrativa, y en conformidad con los lineamientos de la Política de Participación social en Salud, se avanzó en la elaboración de dos piezas comunicativas tipo infografía, dirigidas a mejorar la difusión y aprendizaje de las rutas de atención y mecanismos de participación ciudadana disponibles para los usuarios del Hospital La Misericordia E.S.E. La primera infografía expone de manera sistemática la Ruta de Atención al Usuario, organizada bajo criterios de claridad, accesibilidad y pertinencia funcional, permitiendo visualizar el conjunto de fases y medios que estructuran el proceso de atención dentro de una IPS de primer nivel de complejidad. La segunda

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

infografía consolida los Mecanismos de Participación Ciudadana, integrando los canales individuales, colectivos y de mejora continua, con el propósito de facilitar la apropiación social de estos instrumentos por parte de la comunidad usuaria y la institucionalidad.

De manera complementaria, se ordenó la impresión de ejemplares físicos para su instalación en áreas de alta circulación de

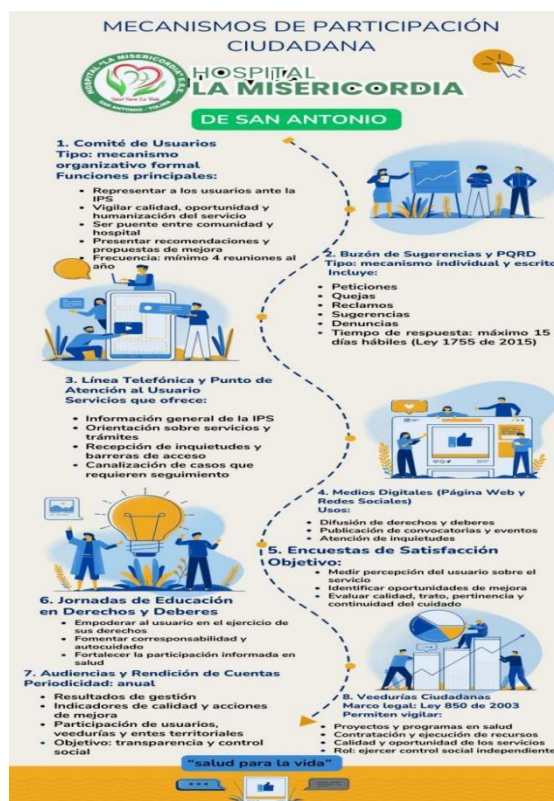
figura 31

ruta de atención al usuario



figura 31

mecanismos de participación ciudadana



usuarios, asegurando así la accesibilidad y la apropiación ciudadana del contenido. Con la presentación de las infografías aquí expuestas.

finally, approved for its institutional circulation and valid as products of the formative and technical process advanced during this cycle of practice.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

6.5 Reactivación y fortalecimiento del Comité de Usuarios del Hospital

En el desarrollo del fortalecimiento del Comité de Usuarios del Hospital La Misericordia, se estableció como prioridad institucional promover la participación ciudadana organizada en el marco del sistema de salud, conforme a los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2017).

Durante el proceso, se inició la convocatoria a los integrantes del Comité de Usuarios, contando con el acompañamiento de la Oficina de atención al usuario, funcionarios del hospital, la practicante ESAP y algunos líderes comunitarios del municipio de San Antonio, Tolima.

El propósito de esta convocatoria fue construir conjuntamente un plan de fortalecimiento y de trabajo participativo, que defina funciones, compromisos y mecanismos de articulación con la administración hospitalaria. Este plan busca garantizar la sostenibilidad del comité como instancia activa de control social y canal de comunicación directa entre los usuarios y la institución.

Actualmente, el proceso se encuentra en su fase de estructuración del plan de trabajo y de validación interna, con el objetivo de formalizar su aprobación en sesión ordinaria durante el mes de noviembre de 2025. Dicho plan contempla actividades de formación, socialización de derechos y deberes, y seguimiento al cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

El alcance de este radica en el fortalecimiento del Comité de Usuarios como un actor clave en la gestión institucional, fortaleciendo los vínculos entre ciudadanía y administración pública en el ámbito de la salud. Una vez finalizada la validación y formalización del plan, se anexará la respectiva acta de de aprobación del plan de trabajo aprobado como evidencias del cumplimiento de este componente de la práctica una vez se adelante la reunión y sea aprobada.

Plan integrado de trabajo y fortalecimiento del Comité de Usuarios del Hospital La Misericordia (enero – mayo 2026). Como se presenta la propuesta en la tabla siguiente.

Tabla 4

Propuesta de plan de trabajo y fortalecimiento

Objetivo relacionado	Actividad principal	Responsables	Periodo de ejecución	Resultados esperados Indicadores
Organizativo y de planeación	Realizar reunión de apertura anual para revisar el plan de trabajo y actualizar el reglamento interno	Comité de Usuarios, Gerencia del Hospital, Oficina de Atención al Usuario, practicante ESAP.	Enero 2026	Acta de reunión, roles actualizados y plan 2026 ajustado.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Objetivo relacionado	Actividad principal	Responsables	Periodo de ejecución	Resultados esperados Indicadores
	del Comité de Usuarios.			
Diagnóstico y participación	Jornada informativa sobre los mecanismos de participación y control social en salud.	Secretaría de Salud Municipal, Comité de Usuarios, practicante ESAP.	Febrero 2026	Registro de asistencia, fotografías y material informativo distribuido.
Formación y fortalecimiento de capacidades	Taller de capacitación sobre derechos en salud, normatividad y liderazgo comunitario.	Secretaría de Salud, Comité de Usuarios, practicante ESAP.	Febrero – Marzo 2026	Taller ejecutado, lista de asistentes y evaluación de aprendizaje.
Corresponsabilidad y comunicación	Encuentro comunitario: “Los derechos y deberes de	Hospital (Área de Participación Social), Oficina de	Marzo – Abril 2026	Boletines publicados, 2 ejemplares físicos

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Objetivo relacionado	Actividad principal	Responsables	Periodo de ejecución	Resultados esperados Indicadores
	los usuarios en el sistema de salud”. Elaboración y difusión de boletines digitales e infografías sobre participación ciudadana.	Comunicaciones, líderes comunitarios, practicante ESAP.		en sala de espera, acta del evento.
Diálogo y articulación interinstitucional	Espacios de diálogo ciudadano entre el Comité de Usuarios, funcionarios y líderes comunitarios para evaluar avances del plan de fortalecimiento.	Comité de Usuarios, Gerencia del Hospital, practicante ESAP.	Abril 2026	Actas de diálogo con compromisos definidos y evidencia fotográfica.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Objetivo relacionado	Actividad principal	Responsables	Periodo de ejecución	Resultados esperados Indicadores
Seguimiento y evaluación participativa	Sesión de cierre semestral para evaluar el cumplimiento del plan y los resultados del fortalecimiento institucional.	Comité de Usuarios, Oficina de Atención al Usuario, Secretaría de Salud Municipal.	Mayo 2026	

7. Conclusiones

Durante el desarrollo de la práctica administrativa permitió reflejar que el fortalecimiento de la participación ciudadana en el Hospital La Misericordia es una premura institucional primaria y un requisito fundamental para asegurar la prestación de servicios de salud con enfoque de derechos, transparencia y corresponsabilidad. A través de la identidad de brechas de información, apropiación y vía de los mecanismos de participación, se consolidó un diagnóstico participativo que sirvió como base para la planeación y ejecución de estrategias orientadas a modernizar la relación entre los usuarios y la institucionalidad hospitalaria.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Los resultados finales dan cuenta de avances significativos, entre los que se destacan: la reactivación del Comité de Usuarios, el desarrollo de acciones formativas con enfoque territorial, y la elaboración de material informativo institucional (afiche e infografías) admitido para su divulgación. Dichas acciones fortalecieron los procesos de comunicación pública y promovieron la educación ciudadana en derechos y deberes, así como el acceso efectivo a los canales de participación.

Se concluye que la participación ciudadana representa un elemento estratégico para la mejora continua del hospital, ya que permite integrar el conocimiento comunitario en los procesos decisionales y de control social. La experiencia desarrollada reafirma el rol del Administrador Público territorial como agente de cambio y garante del fortalecimiento institucional desde una gestión moderna, democrática y centrada en las necesidades del territorio. Así mismo, se consolidó una propuesta metodológica replicable en otros escenarios del sector salud a nivel municipal y regional.

8. Recomendaciones

1. **Establecer un plan anual para la participación ciudadana** ajustada al cronograma de reuniones del Comité de Usuarios, jornadas formativas y actividades de control social articuladas con la Política de Participación Social en Salud – PPSS.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

2. **Fortalecer los procesos de comunicación institucional**, implementando una estrategia multicanal con mayor presencia en redes sociales, medios comunitarios y carteleras, asegurando lenguaje claro y accesible.
3. **Mantener un programa permanente de capacitación** dirigido a funcionarios, líderes comunitarios y usuarios, orientado al conocimiento de los derechos, deberes y mecanismos de participación.
4. **Formular indicadores de seguimiento participativo**, que permitan evaluar trimestralmente la efectividad de las acciones y el grado de apropiación ciudadana.
5. **Fortalecer la articulación interinstitucional**, especialmente con la Secretaría de Salud del municipio y las EPS, para que los procesos formativos y de participación sean permanentes y no coyunturales.
6. **Continuar la impresión, actualización y difusión de piezas informativas**, asegurando que los usuarios de zonas rurales y dispersas tengan acceso a la información sobre los mecanismos institucionales disponibles.

9. Bibliografía

Fuentes Normativas

- Constitución Política de Colombia (1991).
- Ley 100 de 1993. Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

- Decreto 1757 de 1994. Participación social en salud.
- Ley 1438 de 2011. Reforma al SGSSS: APS y participación comunitaria.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015. Derecho fundamental a la salud.
- Ley 1757 de 2015. Participación democrática.
- Resolución 2063 de 2017. Política de Participación Social en Salud.
- Ley 1712 de 2014. Transparencia y acceso a la información pública.

Fuentes Académicas

- Hunt, P. (2006). *Right to Health and Accountability Mechanisms*. Naciones Unidas.
- Jaramillo, A. L. (2017). Participación ciudadana en salud y Comités de Usuarios. Universidad de Antioquia.
- López Montaña, C. (2014). *Control social en el sistema de salud colombiano*. Bogotá.
- Northouse, P. (2016). *Leadership: Theory and Practice*. SAGE Publications.
- O'Donnell, G. (2007). *Democracia, poder y control social*. Editorial Paidós.
- Restrepo Zea, A. (2012). Participación ciudadana en salud y sistema hospitalario colombiano.
- Tarantola, D. (2002). *Health and Human Rights: A Framework*. Harvard School of Public Health.

Diseño de estrategia participación ciudadana en Hospital la Misericordia San Antonio, Tolima 2025.

Fuentes Institucionales

- Hospital La Misericordia E.S.E. (2025). Documentos internos, actas, insumos de participación.
- Secretaría de Salud Municipal de San Antonio – Tolima (2025). Informes de apoyo y seguimiento a la participación ciudadana.

10. Anexos

figura 31

planilla taller participativo.

MUNICIPIO DE SAN ANTONIO									
SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL									
Mesa de trabajo									
Nombre	Apellido	Edad	Sexo	Profesión	Formación	Experiencia	Formación	Experiencia	Formación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación
Wendy	Blanco	45	F	Docente	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación	15 años	Magister en Educación

figura 32: formulario encuestas aplicadas

Encuesta de Participación Ciudadana

1. ¿Cuál es su nombre completo?

2. ¿Cuál es su edad?

3. ¿Cuál es su sexo?

4. ¿Cuál es su profesión?

5. ¿Cuál es su formación académica?

6. ¿Cuál es su experiencia en participación ciudadana?

7. ¿Cuál es su experiencia en gestión pública?

8. ¿Cuál es su experiencia en gestión comunitaria?

9. ¿Cuál es su experiencia en gestión social?

10. ¿Cuál es su experiencia en gestión ambiental?

11. ¿Cuál es su experiencia en gestión cultural?

12. ¿Cuál es su experiencia en gestión deportiva?

13. ¿Cuál es su experiencia en gestión económica?

14. ¿Cuál es su experiencia en gestión educativa?

15. ¿Cuál es su experiencia en gestión sanitaria?

16. ¿Cuál es su experiencia en gestión de recursos humanos?

17. ¿Cuál es su experiencia en gestión de infraestructura?

18. ¿Cuál es su experiencia en gestión de servicios públicos?

19. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

20. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

21. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

22. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

23. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

24. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

25. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

26. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

27. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

28. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

29. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

30. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

31. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

32. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

33. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

34. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

35. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

36. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

37. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

38. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

39. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

40. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

41. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

42. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

43. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

44. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

45. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

46. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

47. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

48. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

49. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

50. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

51. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

52. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

53. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

54. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

55. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

56. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

57. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

58. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

59. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

60. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

61. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

62. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

63. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

64. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

65. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

66. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

67. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

68. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

69. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

70. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

71. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

72. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

73. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

74. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

75. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

76. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

77. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

78. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

79. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

80. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

81. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

82. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

83. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

84. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

85. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

86. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

87. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

88. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

89. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

90. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

91. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

92. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

93. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

94. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

95. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

96. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

97. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

98. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?

99. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad ciudadana?

100. ¿Cuál es su experiencia en gestión de seguridad pública?