	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	Responsable: Subgerente Gestión Cliente
		Página: 1 de 10	

1. OBJETIVO:

Orientar y ofrecer a los usuarios del HILA, los mecanismos para favorecer la Participación Ciudadana en Salud, promoviendo el enfoque de derechos.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los usuarios y colaboradores del HILA interesados en conocer los mecanismos de Participación Ciudadana en Salud.

3. DEFINICIONES:

Participación Social: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende:

a. La participación ciudadana: Es el ejercicio de los deberes y derechos de los individuos, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b. La participación comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Participación Social como proceso de la Gestión de la Salud Pública: Proceso de gestión de la salud pública que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública y a la gobernanza en salud.

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


Audiencia pública participativa: Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

Comité de Ética Hospitalaria: Es una de las formas de participación en las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas que tienen por objetivo la protección de los derechos y deberes de los usuarios en materia de decisiones clínicas y propender por la humanización en la atención a los pacientes.

Control: Es la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para ordenar los correctivos tendientes a la superación de la situación crítica o irregular (jurídica, financiera,

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	-------------------------------------	--------------------------

Vigencia: 28/01/2027

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	
		Responsable: Subgerente Gestión Cliente	
		Página: 2 de 10	

económica, técnica, científico-administrativa) de cualquiera de sus vigilados y sancionar las actuaciones que se aparten del ordenamiento legal bien sea por acción o por omisión.

Control social en salud: Es el conjunto de prácticas y mecanismos que involucran a la ciudadanía en el ejercicio público mediante el seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales, para garantizar transparencia a la gestión pública y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector salud.

Inspección: Es el conjunto de actividades y acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que sirven para solicitar, confirmar y analizar de manera puntual la información que se requiera sobre la situación de los servicios de salud y sus recursos, sobre la situación jurídica, financiera, técnica-científica, administrativa y económica de las entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud dentro del ámbito de su competencia.

Mecanismos de Participación ciudadana: Son todos aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Rendición de Cuentas: Es la obligación que tiene un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado, como una expresión de control social. Es un mecanismo de control social que comprende acciones de peticiones de información y de explicaciones, así como, la evaluación de la gestión, y búsqueda de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de "Buen Gobierno".

Vigilancia: Es la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para advertir, prevenir, orientar, asistir y propender porque las entidades encargadas del financiamiento, aseguramiento, prestación del servicio de salud, atención al usuario, participación social y demás sujetos de vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud, cumplan con las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud para el desarrollo de este.


4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral. Artículos 153, 156, 157 y 231. El Sistema General de Seguridad Social en Salud debe estimular la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones, señalándose que será obligatoria la representación de los usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.

Adicionalmente, establece que los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios y que será también un mecanismo de control las veedurías ciudadanas.

Ley 152 de 1994. Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	-------------------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	Responsable: Subgerente Gestión Cliente
		Página: 3 de 10	

El artículo 3, numeral g), establece que la entidad deberá velar por que se hagan efectivos los procedimientos de participación ciudadana previstos, durante el proceso de discusión de los planes de desarrollo.

Ley 715 de 2001, por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357. En los artículos 43 y 44 se establecen las competencias de los entes territoriales a nivel departamental a nivel y municipal, respectivamente, dentro de las cuales se encuentran las relacionadas con la promoción de la participación social y la el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud y de seguridad social en salud.

Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas Para la aplicación de mecanismos de transparencia ante los ciudadanos, la Superintendencia Nacional de Salud promueve e incentiva la creación de veedurías ciudadanas, para que éstas ejerzan vigilancia sobre la administración pública de la entidad.

Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 37 numeral 4ª. La entidad deberá, garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud; de igual forma promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por medio de la cual se establece en cabeza de todas las entidades y organismos de la Administración Pública la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. (Art. 78).


Ley 1712 de 2014. regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del mismo. El artículo 9, parágrafo 1º de dicha norma establece que *“La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.”*

Ley 1751 de 2015. Ley estatutaria de la Salud. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental y se dictan otras disposiciones. El capítulo II sobre la Garantía y mecanismos de protección del derecho fundamental a la salud, en el artículo 12, como parte del derecho fundamental a la salud, incorpora la participación en las decisiones del sistema de salud, de la siguiente manera: *“El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan”*

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
		Fecha: Enero 28 de 2025	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Responsable: Subgerente Gestión Cliente	
		Página: 4 de 10	

Decreto 1757 de 1994, por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. Este decreto señala que debe estimularse la promoción de los métodos de participación, promoverse las actitudes solidarias, la práctica de la democracia y la cultura de la participación.

Decreto 2461 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011. Se adopta el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de atención al ciudadano”.

Decreto 780 de 2016. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*, Parte 10 PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL SGSSS. Título 1, Capítulo 1. Señala que debe estimularse la promoción de los métodos de participación, promoverse las actitudes solidarias, la práctica de la democracia y la cultura de la participación.

Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

Resolución 2063 de 2017: Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS. Aplica a los integrantes del Sistema de Salud, en el marco de sus competencias para fortalecer e implementar los espacios de participación social que se requieren para estimular la participación de la ciudadanía en el cumplimiento de los objetivos de la PPSS en el marco de la normatividad vigente.

Circular Externa 008 de 2018. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular Externa 047 de 2007. Título VII Capítulo Segundo. Participación Ciudadana

Resolución 13437 de 1991. El artículo 2, establece que, en cada una de las entidades prestadoras del servicio de salud del sector público y privado, se debe conformar un Comité de Ética Hospitalaria.


Concepto 2-2013-114529, Superintendencia Nacional de Salud. Determinación de aspectos fundamentales de participación ciudadana.

4. MECANISMOS PROPIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL HILA

4.1. Proceso Gestión Cliente. Articula la comunicación de los procesos administrativos y asistenciales en procura de identificar y responder las necesidades de los usuarios y su familia. De igual manera promueve los derechos y deberes en salud, favoreciendo mecanismos de información, comunicación y educación a las partes interesadas. A través del proceso, se implementan procedimientos como Admisiones, Recepción Acogida Información, gestión de autorizaciones, sistema de referencia y contrareferencia, apoyo social, gestión de PQRS, satisfacción, responsabilidad social, humanización y atención centrada en las personas, que procuran validar el derecho a un trato digno y respetuoso. Desde este proceso se orientan los lineamientos institucionales para la participación ciudadana, razón por la cual con su liderazgo, se acompaña a la Asociación de usuarios del HILA. En el proceso Gestión Cliente los usuarios y su familia pueden recibir atención personalizada de lunes a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Revisó: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------

Vigencia: 28/01/2027

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	Responsable: Subgerente Gestión Cliente
		Página: 5 de 10	

4.2. Buzones de sugerencias. El HILA dispone de 17 buzones de sugerencias ubicados de manera estratégica en los servicios de la institución, incluido el albergue de paso. Está documentada la participación de los miembros de la Asociación de Usuarios, en la apertura de buzones, para asegurar la transparencia del proceso.

4.3. Página web institucional www.hinfantil.org. Permite acceder a información general del hospital en sus enlaces: Portafolio de servicios, Donaciones, Contacto y Atención al Usuario. En este último, se dispone del enlace para interposición de PQRSDF.

4.4. Redes Sociales. Se cuenta con enlaces en redes sociales como Facebook y Youtube.

4.5. Participación de usuarios en los eventos y actividades más importantes de la vida institucional (reconocimientos de calidad, jornadas de atención, eventos de formación y empoderamiento, informes de resultados, donaciones, comités)

4.6. Atención telefónica. Se dispone de líneas telefónicas fijas (7336400 Ext. 123, 138, 140) y celulares 3106814316 -3128516885 – 3126002036 con disponibilidad de datos para comunicación vía whatsapp

4.7. Correo electrónico: Se dispone de los siguientes correos para comunicación referente a inquietudes de los usuarios:
comunicaciones@hinfantil.org , correspondencia@correohila.org
sugbbgestioncliente@hinfantil.org

4.8. Oficina de Gestión Documental. Ente de la organización para realizar la radicación segura de la comunicación escrita que se llega y se remite de la institución.

4.9. Encuestas de Satisfacción. Mensualmente se aplican encuestas de satisfacción en seis (6) formatos para evaluar la atención en los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Cirugía, Laboratorio Clínico e Imágenes Diagnósticas.

4.10. Evaluación de Experiencia de Servicio. En la implementación de mecanismos para realizar esta tarea.

4.11. Coordinación de Comunicaciones. La Oficina de Comunicaciones del Hospital Infantil Los Ángeles, emite permanentemente información sobre los acontecimientos institucionales de interés para la comunidad a través de medios masivos.


5. OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1. ALIANZA, LIGA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo o subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

El Hospital Infantil Los Ángeles cuenta con la Asociación de Usuarios desde el año 2005, con estatutos vigentes y pueden verificarse en el Documento **OD12_GC**

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------

Vigencia: 28/01/2027

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	Responsable: Subgerente Gestión Cliente
		Página: 6 de 10	

5.2. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA. El Hospital Infantil Los Ángeles actualiza, acorde con la norma documental de la institución, la Resolución de constitución del Comité de Ética Hospitalaria. En la misma Resolución, se contempla la participación de delegados de la Asociación de usuarios para apoyar las funciones pertinentes, considerando que uno de los objetivos del comité se centra en: **“Propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la atención en Salud”**.

5.2.1. Funciones del comité de ética hospitalaria que atañen a la Asociación de Usuarios:

1. Divulgar los Derechos de los Pacientes adoptados a través de esta resolución, para lo cual deberá fijar en un lugar visible dicho decálogo.
2. Educar a la comunidad y al personal del Hospital Infantil, que presta servicios de salud, acerca de la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
3. Velar por la **SEGURIDAD DEL PACIENTE** y porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna, con el apoyo de los procesos gerenciales del proceso denominado Hospital Seguro.
4. Atender y canalizar las inquietudes, quejas y reclamos sobre la prestación de servicios en el Hospital Infantil, por vulneración de sus derechos en salud, a través de la Subgerencia de Gestión Cliente.
5. Revisar las normas y procedimientos del Hospital relacionados con los deberes y derechos del paciente y del niño para que se ajusten a la Ética.
6. Velar por el respeto de la dignidad y los derechos de todas las personas involucradas en investigaciones de tipo científico.


5.3. VEEDURÍA EN SALUD: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias legalmente constituidas, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (Art. 1 Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).

5.3.1. Funciones de los veedores ciudadanos:

- a. Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.
- b. Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
- c. Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud
- d. Velar por una utilización racional y adecuada de los recursos de la salud.

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------

Vigencia: 28/01/2027

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	Responsable: Subgerente Gestión Cliente
		Página: 7 de 10	

e. Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control, la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.

f. Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

5.4. RENDICION DE CUENTAS

Aplica para las instituciones prestadoras de servicios de salud de orden público, sin embargo el Hospital Infantil Los Ángeles rinde cuentas a través de los documentos que visualizan los resultados institucionales, los cuales son publicados en su página web.

La Asociación de Usuarios recibe informes de resultados institucionales en las reuniones que sostiene con la Subgerencia Gestión Cliente y en los eventos gerenciales que son de su interés.

5.5. EVENTOS Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

El Hospital Infantil Los Ángeles permite la participación de la asociación de usuarios y otros voluntarios en actividades como: SEMANA DE HUMANIZACIÓN, SEMANA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BRIGADAS DE ATENCIÓN Y TAMIZAJE DE PACIENTES, MES DE LA LACTANCIA MATERNA, NOVENAS DE NAVIDAD, CAPACITACIONES, EVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN.

6. MECANISMOS CONSTITUCIONALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los mecanismos de Protección Ciudadana se ejercen mediante acción judicial y están establecidos para proteger una eventual o real pérdida, vulneración o amenaza de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política y cuando fuere posible restituir las cosas a su estado anterior.

6.1. El Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas en términos comedidos ante las autoridades o ante las organizaciones privadas que cumplen funciones públicas, para obtener de éstas una pronta resolución sobre lo solicitado. La violación del Derecho de Petición por parte de las autoridades o de particulares prestadores de servicios públicos, puede conducir a que este derecho sea tutelado.


El Derecho de Petición se encuentra consagrado en Artículo 23 de la Constitución Nacional y puede ejercerse por interés general o particular, petición de informaciones y formulación de consultas.

6.2. Solicitud de Petición de Información: Petición que se hace a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias y/o permitan el examen de la documentación que reposa en la entidad, en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para su respuesta.

6.3. Peticiones de Interés Particular o general: cuando se hace llegar a las autoridades una solicitud sobre una materia sometida a actuación administrativa, con el fin que se tomen las

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------

Vigencia: 28/01/2027

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	
Responsable: Subgerente Gestión Cliente		Página: 8 de 10	

medidas pertinentes, sean éstas de carácter individual o colectivo. El término de respuesta corresponde a quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

6.4. Consultas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Deben ser resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

6.5. Quejas: Es la manifestación que se realiza ante las autoridades, sobre las conductas irregulares de servidores públicos o particulares que ejerzan funciones públicas, administren bienes del Estado o presten servicios públicos. Deben ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

6.6. Reclamos: Cuando se anuncia a las autoridades, la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público. Deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

6.7. Manifestaciones: Es la opinión del peticionario que se hace llegar a las autoridades sobre una materia sometida a actuación administrativa. Deben contestarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

6.8. Habeas Corpus: Es un mecanismo para la protección del derecho a la libertad individual, procede cuando alguien es capturado con violación de las garantías constitucionales o legales, o cuando se prolongue ilícitamente la privación de la libertad. El término para su resolución es de treinta y seis (36) horas.

6.9. Habeas Data: Es el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.


6.10. Acción de Tutela: Procede para la protección inmediata de derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados ya sea por autoridad pública o particular. No procede cuando existan otros medios de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

6.1. Acción de Cumplimiento: Es un mecanismo mediante el cual toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos.

6.12. Acción Popular: Es un mecanismo judicial encaminado a la protección de los derechos e intereses colectivos, para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio, y de ser posible, restituir las cosas a su estado anterior.

6.13. Acción de Grupo: Mecanismo cercano a las acciones populares, pero se diferencia en cuanto a que están instituidas para proteger a mínimo veinte personas, que han sido afectadas por la misma causa. Tiene carácter indemnizatorio, es decir, que con ella se puede conseguir el pago de una suma de dinero para reparar los daños ocasionados.

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------


	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
		Fecha: Enero 28 de 2025	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Responsable: Subgerente Gestión Cliente	
		Página: 9 de 10	

5. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
No aplica					

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------

Vigencia: 28/01/2027

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD13_GC	V3
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: Enero 28 de 2025	
		Responsable: Subgerente Gestión Cliente	
		Página: 10 de 10	

6. CONTROL DE VERSIÓN

Ver.	Aprobado por	Fecha Aprobación	Comentario
1	Gerencia General	24/10/2020	Primera Versión
2	Gerencia General	10/11/2022	Se elimina de normatividad la Ley 1438 de 2011 Se adiciona en Mecanismos de participación social del HILA, la experiencia de servicio Se adiciona en otras forma de participación ciudadana, la participación en eventos institucionales.
3	Gerencia General	28/01/2025	Se actualiza de acuerdo a norma documental, se ajusta redacción, se actualiza cantidad de buzones de sugerencia.

7. ANEXOS

Anexo1: Estatutos Asociación de usuarios HILA OD12_GC

Elaboro: ERIKA THATIANA LOPEZ ALBAN y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HILA	Reviso: OLGA BENAVIDES DE OCAMPO	Aprobó: DORIS SARASTY R.
---	----------------------------------	--------------------------

Vigencia: 28/01/2027