

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

2025

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

OFICINA DE PLANEACIÓN

CONTENIDO

Contenido

INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025.....	1
E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	1
1. INTRODUCCIÓN	5
2. JUSTIFICACION	5
3. OBJETIVOS	6
GENERAL 6	
ESPECÍFICOS	6
4. MARCO NORMATIVO.....	6
5. DESARROLLO TECNICO DE LAS MEJORAS	7
6. IMPLEMENTACION DE MEJORAS TECNICAS EN LA SECCION PARTICIPA ENFOCADA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA AUDITORIA ITA 2025	8
a. CAJA DE HERRAMIENTAS.....	9
i. CONCEPTUALIZACIÓN Y PROPÓSITO	9
I. Guías Metodológicas	9
II. Formatos Estándar:	9
III. Protocolos de Validación:	9
IV. Rutas de Atención:	10
b. PARTICIPACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS.	10
i. Enfoque Metodológico	10
ii. Estrategias Implementadas	11
▪ Sondeos de Percepción Ciudadana.....	11
▪ Grupos Focales	11
▪ Observación Participante	11
EVIDENCIAS DE FUNCIONALIDAD.....	11
c. PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	12

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

Metodología Aplicada	12
I. Fase de Sensibilización	12
II. Fase de Deliberación.....	12
III. Fase de Formulación:.....	12
IV. Fase de Seguimiento:	12
EVIDENCIAS DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	13
d. CONSULTA CIUDADANA	13
i. MODALIDADES IMPLEMENTADAS.....	13
I. CONSULTAS PRESENCIALES:	13
II. CONSULTAS DIGITALES	13
III. CONSULTAS ESPECIALIZADAS:.....	14
ii. TEMÁTICAS CONSULTADAS.....	14
iii. IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES.....	14
e. COLABORACIÓN E INNOVACIÓN ABIERTA	15
1.5.1. ESTRATEGIAS DESARROLLADAS	15
II. LABORATORIOS DE INNOVACIÓN SOCIAL EN SALUD:	15
III. RETOS DE INNOVACIÓN ABIERTA:.....	16
IV. ALIANZAS ESTRATÉGICAS.....	16
f. RENDICIÓN DE CUENTAS	17
1.6.1. MECANISMOS IMPLEMENTADOS	18
II. Informes de gestión periódicos.....	18
III. Audiencias públicas de rendición de cuentas:	18
IV. Publicación de indicadores de gestión	18
V. Informes financieros analíticos:	18
VI. Ejercicios de diálogo con la comunidad:	18
g. CONTROL SOCIAL	19
i. Modalidades de Control Social Implementadas	19
I. Control Social a la Gestión Institucional.....	19
II. Control Social a la Contratación:	19
III. Control Social a Programas y Proyectos:.....	19



OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

IV.	Control Social a la Planeación y Presupuesto Institucional:.....	19
ii.	SEMAFORIZACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL SOCIAL.....	20
h.	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	21
1.8.1.	COMPONENTES ESTRATÉGICOS.....	22
II.	Capacitación Ciudadana:.....	22
III.	Fortalecimiento Organizacional:.....	22
IV.	Comunicación Asertiva:	22
V.	Evaluación Continua	22
i.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)	22
j.	CALENDARIO DE EVENTOS	23
1.11	NORMATIVAS INSTITUCIONALES.....	25
	INSTRUMENTOS NORMATIVOS PRINCIPALES.....	25
	ACTUALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	25
k.	DIVULGACIÓN DE RESULTADOS	25
7.	ANALISIS DE CUMPLIMIENTO Y ACCESIBILIDAD	26
7.1.	EVALUACIÓN TÉCNICA DE ACCESIBILIDAD DIGITAL	26
	CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES	26
7.1.1.	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	26
7.1.2.	COMPONENTES TÉCNICOS IMPLEMENTADOS	27
l.	Sistema de Lector de Pantalla Integrado.....	27
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y TECNICAS	30

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un pilar esencial en la gestión pública y en la protección del derecho a la salud. Siguiendo lo que establece la Constitución Política de 1991, la Ley 1757 de 2015, la Ley 1438 de 2011 y las directrices de la Superintendencia Nacional de Salud, la E.S.E. Hospital San José del Guaviare ha llevado a cabo acciones para fortalecer los mecanismos de diálogo, control social y corresponsabilidad entre la institución y la comunidad usuaria.

Este informe tiene como objetivo presentar los avances, resultados y desafíos en cuanto a la participación ciudadana durante el año 2024 y 2025, destacando los espacios de interacción, las estrategias para fortalecer los comités de usuarios, y las acciones de transparencia y rendición de cuentas realizadas en este periodo.

2. JUSTIFICACION

La sección "Participa" del Hospital San José del Guaviare detalla los mecanismos de participación ciudadana que la entidad ofrece a la comunidad, como el diagnóstico, la planeación participativa, la consulta ciudadana, la rendición de cuentas y el control social. Sin embargo, para fomentar una conexión más efectiva entre los ciudadanos y los grupos de interés, es fundamental mejorar el sitio web institucional. Esto facilitará y promoverá una participación activa, aumentará la transparencia y mejorará la usabilidad y accesibilidad de la información, cumpliendo con los estándares de gobierno digital. Estas mejoras asegurarán que los procesos de participación no solo estén disponibles, sino que también sean visibles, amigables, actualizados y realmente orientados hacia el compromiso de la comunidad con la gestión del hospital. Además, contribuirán a fortalecer la

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

legitimidad del hospital, aumentar la confianza de los usuarios y facilitar la rendición de cuentas institucional.

En el contexto de atención pública en salud, es crucial que los ciudadanos puedan acceder de manera fluida a los canales de participación, la información pública y los trámites digitales. Por eso, invertir en este sitio web es una estrategia clave para satisfacer las expectativas de transparencia, eficiencia y participación ciudadana.

3. OBJETIVOS

GENERAL

Implementar las mejoras estructurales, normativas y de accesibilidad en el sitio web institucional, fortaleciendo la participación ciudadana en el marco del Gobierno Digital.

ESPECÍFICOS

- I. Adecuar el componente “Participa” conforme a los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.
- II. Incorporar mecanismos interactivos para consulta ciudadana y control social.
- III. Implementar medidas de accesibilidad web bajo los estándares WCAG 2.1.
- IV. Publicar información actualizada y verificable sobre los espacios de participación.
- V. Garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y gobierno abierto.

4. MARCO NORMATIVO

El desarrollo de este proceso se encuentra sustentado en las siguientes normas y lineamientos vigentes:

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

- I. Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- II. Decreto 2573 de 2014: Estrategia de Gobierno en Línea – hoy Gobierno Digital.
- III. Resolución 1519 de 2020: Lineamientos para la publicación de información en los sitios web de las entidades públicas.
- IV. Guía de Gobierno Digital del MINTIC (versión 2023).
- V. Directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG).

5. DESARROLLO TECNICO DE LAS MEJORAS

Durante el periodo comprendido entre el 4 y el 12 de noviembre de 2025, se llevaron a cabo múltiples acciones técnicas y de contenido orientadas a optimizar la funcionalidad y cumplimiento normativo del sitio web institucional. Estas incluyen la creación, actualización y reorganización de módulos clave, así como la incorporación de herramientas de accesibilidad.

***PRINCIPALES MEJORAS IMPLEMENTADAS: ***

- I. Reestructuración de la sección "Participa" con submódulos: Consulta Ciudadana, Control Social, Planeación y Presupuesto Participativo.
- II. Creación de tablas dinámicas con datos de seguimiento, decisiones y observaciones.
- III. Implementación de menús desplegables tipo <details> para mejorar la usabilidad y reducir la saturación visual.
- IV. Adaptación de estilos CSS uniformes para tablas, botones y contenidos participativos.
- V. Desarrollo de un sistema semáforo de seguimiento institucional (verde, amarillo, rojo).
- VI. Inclusión de formularios para convocatorias de vigilancia ciudadana mediante Microsoft Forms.

**OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025**

- VII. Creación de ventanas informativas para grupos de población vulnerable (mujeres, comunidades étnicas, personas con discapacidad).
- VIII. Pruebas de compatibilidad y accesibilidad web en distintos navegadores y dispositivos.

6. IMPLEMENTACION DE MEJORAS TECNICAS EN LA SECCION PARTICIPA ENFOCADA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA AUDITORIA ITA 2025

La E.S.E. Hospital San José del Guaviare, pone a disposición de la ciudadanía, diversos canales de participación ciudadana con el fin de dar seguimiento a las observaciones que la ciudadanía tiene respecto a la mejora continua y la gestión de la institución.

Estos canales se encuentran en constante mejora con el objetivo de alcanzar la mayor cantidad de información correspondiente a las necesidades de los diversos usuarios de la institución.



Ilustración 1 Sitio web E.S.E. Hospital san José del Guaviare.

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

a. CAJA DE HERRAMIENTAS

i. CONCEPTUALIZACIÓN Y PROPÓSITO

La caja de herramientas para la participación ciudadana constituye un documento guía fundamental que orienta a la ciudadanía en la identificación, caracterización y priorización de necesidades y problemas relacionados con los servicios de salud.

Este instrumento metodológico se enmarca dentro de la fase de diagnóstico participativo del Modelo de Participación Ciudadana de la E.S.E. Hospital San José del Guaviare.

Componentes Principales

La Caja de Herramientas integra los siguientes componentes:

- I. **Guías Metodológicas:** Instrumentos paso a paso para la identificación participativa de problemas y necesidades en salud, adaptados a diferentes contextos y grupos poblacionales.
- II. **Formatos Estándar:** Documentos normalizados para la sistematización de información recolectada en procesos participativos, garantizando la homogenización y comparabilidad de los datos.
- III. **Protocolos de Validación:** Mecanismos establecidos para verificar la pertinencia, viabilidad y priorización de las problemáticas identificadas por la comunidad.

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

- IV. *Rutas de Atención:* Procedimientos claros para el seguimiento y respuesta institucional a las necesidades identificadas a través de los procesos participativos.



Ilustración 2 Caja de Herramientas

b. PARTICIPACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS.

Este espacio, ha sido dedicado para identificar las necesidades, expectativas y problemáticas de la comunidad en relación con los servicios de salud del Hospital San José del Guaviare.

i. Enfoque Metodológico

El espacio dedicado al diagnóstico participativo de necesidades y identificación de problemas se fundamenta en un enfoque metodológico mixto, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas para capturar de manera integral las percepciones, expectativas y problemáticas de la comunidad en relación con los servicios de salud del Hospital San José del Guaviare.

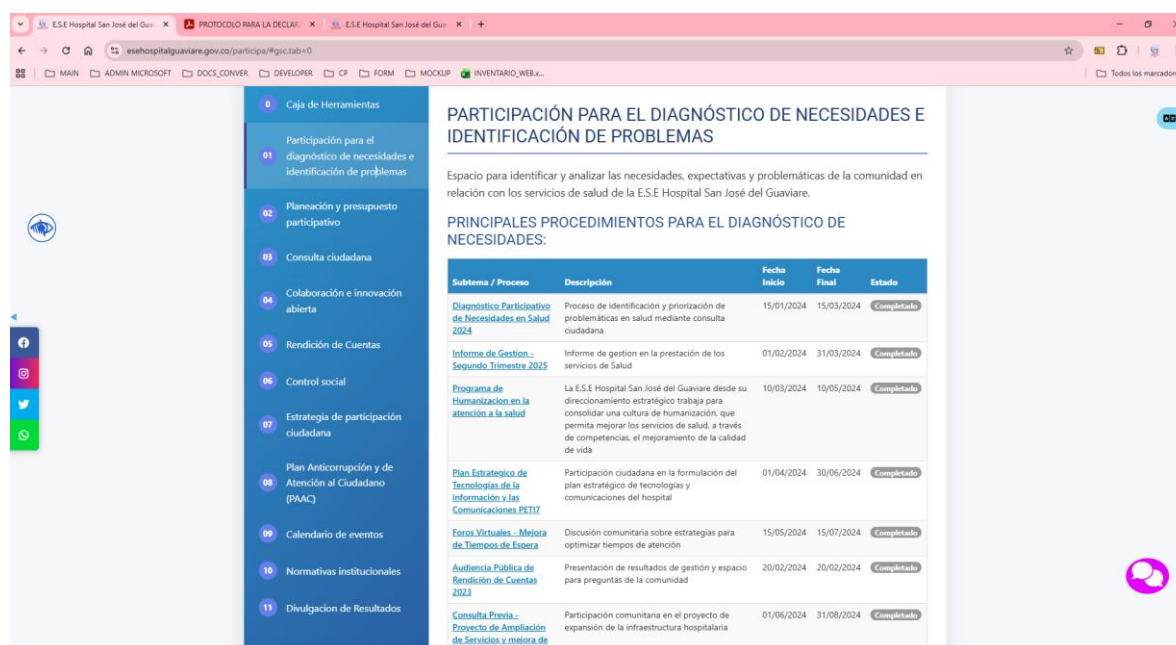
OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

ii. Estrategias Implementadas

Mesas de Trabajo Sectoriales: Espacios deliberativos organizados por grupos de interés específicos (adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad, comunidades étnicas, entre otros).

- **Sondeos de Percepción Ciudadana:** Instrumentos aplicados periódicamente para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios de salud.
- **Grupos Focales:** Sesiones de discusión grupal dirigidas a profundizar en problemáticas específicas identificadas previamente.
- **Observación Participante:** Mecanismos de acompañamiento ciudadano en diferentes espacios de atención de la institución.

EVIDENCIAS DE FUNCIONALIDAD



The screenshot shows a web application interface for 'PARTICIPACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS'. The interface includes a sidebar with a menu of options such as 'Caja de Herramientas', 'Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas', 'Planeación y presupuesto participativo', 'Consulta ciudadana', 'Colaboración e innovación abierta', 'Rendición de Cuentas', 'Control social', 'Estrategia de participación ciudadana', 'Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PMAIC)', 'Calendario de eventos', 'Normativas institucionales', and 'Divulgación de Resultados'. The main content area displays a table titled 'PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES:' with columns for 'Subtema / Proceso', 'Descripción', 'Fecha Inicio', 'Fecha Final', and 'Estado'. The table lists several processes, including 'Diagnóstico Participativo de Necesidades en Salud 2024', 'Informe de Gestión - Segundo Trimestre 2025', 'Programa de Humanización en la atención a la salud', 'Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETIZ', 'Foros Virtuales - Mejora de Tiempos de Espera', 'Audencia Pública de Rendición de Cuentas 2023', and 'Consulta Previa - Proyecto de Ampliación de Servicios y mejora de la Infraestructura Hospitalaria'. Each row indicates a completion status of 'Completado'.

Ilustración 3 Participación para el diagnóstico e identificación de problemas

**OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025**

c. PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Mediante este proceso, se permite a la comunidad en general participar en la definición de prioridades, asignación de recursos y formulación de planes y proyectos institucionales.

El proceso de planeación y presupuesto participativo en la E.S.E. Hospital San José del Guaviare se fundamenta en lo establecido en el artículo 34 de la Ley 1757 de 2015, que consagra el derecho de los ciudadanos a participar en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Este proceso permite a la comunidad en general intervenir activamente en la definición de prioridades, asignación de recursos y formulación de planes y proyectos institucionales.

Metodología Aplicada

- I. **Fase de Sensibilización:** Campañas informativas sobre el proceso de planeación participativa y sus alcances.
- II. **Fase de Deliberación:** Espacios de discusión y priorización colectiva de necesidades y proyectos.
- III. **Fase de Formulación:** Incorporación de las prioridades ciudadanas en los documentos de planeación institucional.
- IV. **Fase de Seguimiento:** Mecanismos de veeduría ciudadana a la ejecución de los proyectos priorizados participativamente.

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

EVIDENCIAS DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO

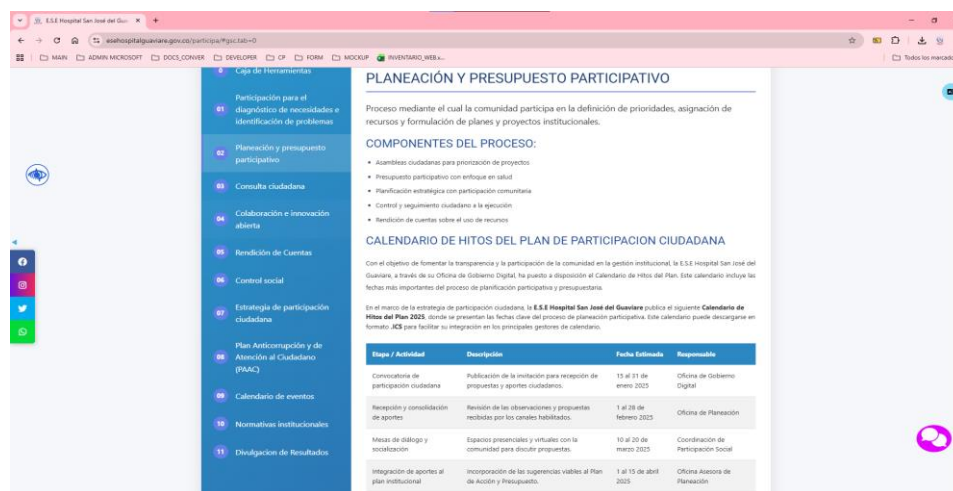


Ilustración 4 Calendario de Hitos del Plan de Participación Ciudadana

d. CONSULTA CIUDADANA

Es el mecanismo que la E.S.E Hospital san José del Guaviare ha destinado para la recolección de información correspondiente a la opinión, sugerencias y propuestas de la ciudadanía sobre temas específicos de interés general.

i. MODALIDADES IMPLEMENTADAS

- I. **CONSULTAS PRESENCIALES:** Realizadas en las instalaciones de la institución y en espacios comunitarios.
- II. **CONSULTAS DIGITALES:** Implementadas a través del portal web institucional y aplicaciones móviles.

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

III. **CONSULTAS ESPECIALIZADAS:** Dirigidas a grupos poblacionales específicos o sobre temas técnicos particulares.

ii. **TEMÁTICAS CONSULTADAS**

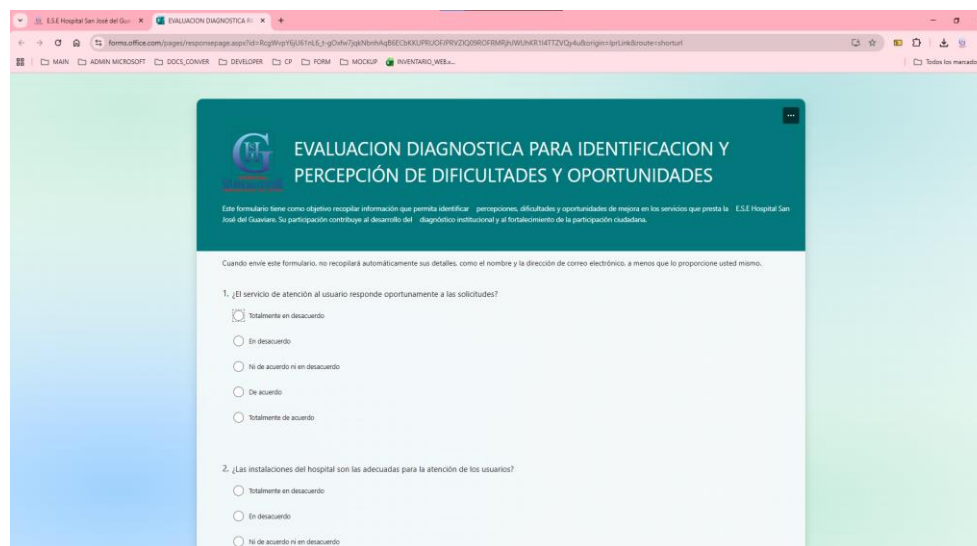
Durante 2024-2025, se han realizado 12 procesos de consulta ciudadana sobre temáticas diversas, entre las que destacan:

- I. *Percepción sobre la calidad de la atención en servicios de urgencias*
- II. *Opinión sobre los programas de promoción y prevención en salud*
- III. *Propuestas para el mejoramiento de la humanización de la atención*
- IV. *Valoración de la accesibilidad física y comunicativa de la institución*

iii. **IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES**

El 92% de las consultas realizadas han generado ajustes o mejoras en los procesos institucionales, demostrando la incidencia real de este mecanismo en la gestión de la institución. Particularmente relevante resultó la consulta sobre humanización de la atención, cuyos resultados derivaron en la implementación del programa "Atención con Calidez y Calidad".

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025



EVALUACION DIAGNOSTICA PARA IDENTIFICACION Y PERCEPCION DE DIFICULTADES Y OPORTUNIDADES

Este formulario tiene como objetivo recopilar información que permita identificar percepciones, dificultades y oportunidades de mejora en los servicios que presta la E.S.E Hospital San José del Guaviare. Su participación contribuye al desarrollo del diagnóstico institucional y al fortalecimiento de la participación ciudadana.

Cuando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

1. ¿El servicio de atención al usuario responde oportunamente a las solicitudes?

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

2. ¿Las instalaciones del hospital son las adecuadas para la atención de los usuarios?

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Ilustración 5 Encuesta de Evaluación Diagnostica y percepción de dificultades y oportunidades.

e. COLABORACIÓN E INNOVACIÓN ABIERTA

Espacio creado para la creación de soluciones innovadoras a diversas problemáticas de salud, mediante la colaboración entre la institución, la comunidad y otros actores.

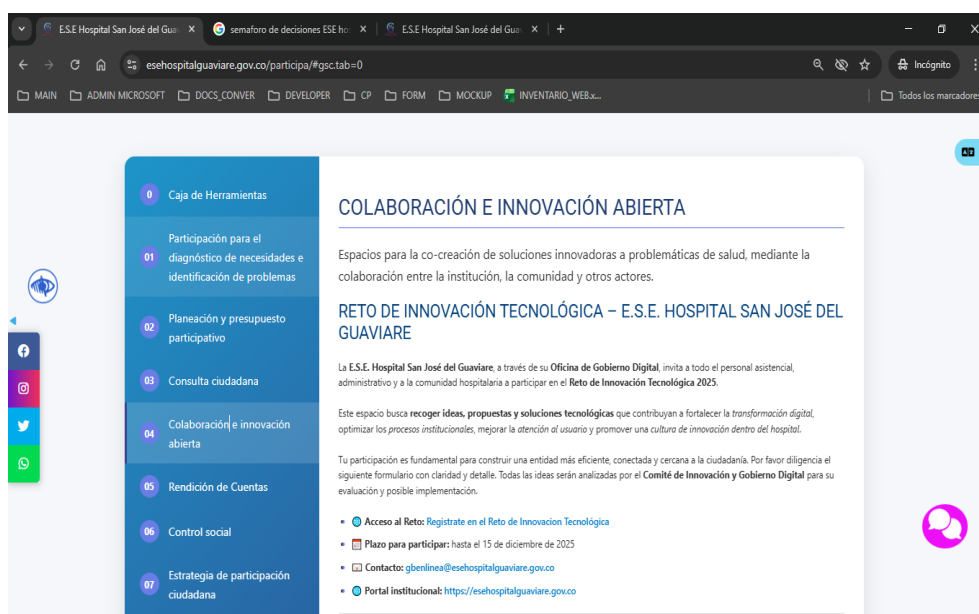
El espacio de colaboración e innovación abierta representa una evolución en los modelos tradicionales de participación ciudadana, orientándose hacia la co-creación de soluciones innovadoras a problemáticas de salud mediante la colaboración sinérgica entre la institución, la comunidad, la academia, el sector empresarial y otros actores relevantes del ecosistema de salud del departamento.

1.5.1. ESTRATEGIAS DESARROLLADAS

- II. **LABORATORIOS DE INNOVACIÓN SOCIAL EN SALUD:** Espacios de experimentación y prototipado rápido de soluciones a problemas de salud identificados participativamente.

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

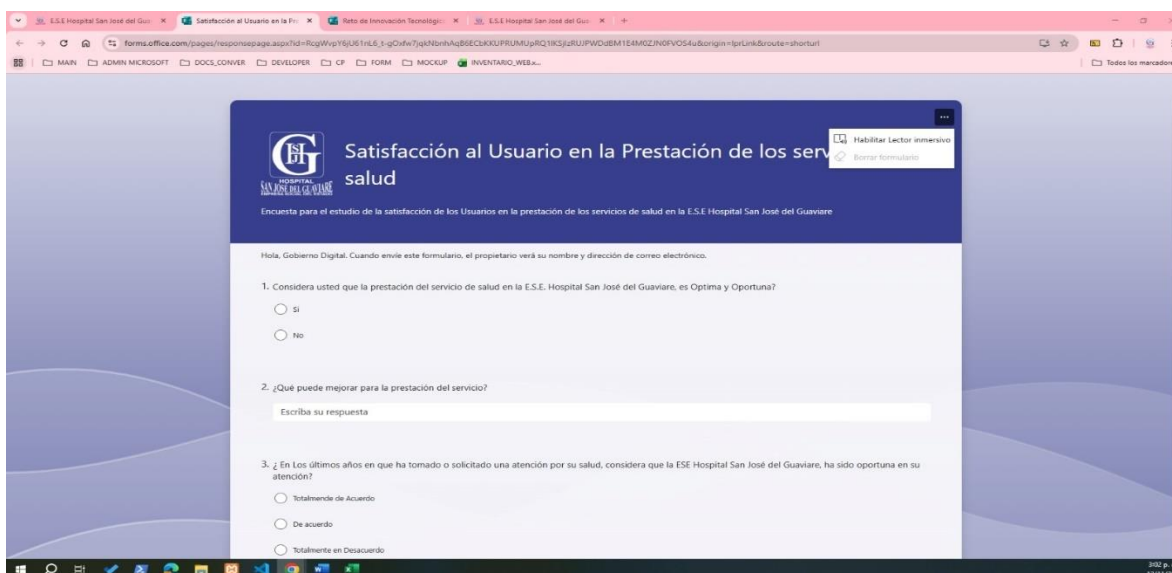
- III. **RETOS DE INNOVACIÓN ABIERTA:** Convocatorias públicas para la presentación de soluciones innovadoras a problemáticas específicas de salud.
- IV. **ALIANZAS ESTRATÉGICAS:** Acuerdos de colaboración con universidades, centros de investigación y empresas para el desarrollo conjunto de soluciones.



OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

Enlace de acceso a reto publicado:

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=RcgWvpY6jU61nL6_t-gOxfw7jqkNbnhAqB6ECbKKUPRUQIVMTUMzSkxGWik2RIVMWVJIVk5QSzFBUi4u&origin=IprLink&route=shorturl



Satisfacción al Usuario en la Prestación de los servicios de salud

Encuesta para el estudio de la satisfacción de los Usuarios en la prestación de los servicios de salud en la E.S.E Hospital San José del Guaviare

Hola, Gobierno Digital. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

1. Considera usted que la prestación del servicio de salud en la E.S.E. Hospital San José del Guaviare, es Óptima y Oportuna?

☐ Sí

☐ No

2. ¿Qué puede mejorar para la prestación del servicio?

Escriba su respuesta

3. ¿En los últimos años en que ha tomado o solicitado una atención por su salud, considera que la ESE Hospital San José del Guaviare, ha sido oportuna en su atención?

☐ Totalmente de Acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente en Desacuerdo

Enlace encuesta de satisfacción al usuario:

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=RcgWvpY6jU61nL6_t-gOxfw7jqkNbnhAqB6ECbKKUPRUMUpRQ1IKSjlzRUJPWDdBm1E4M0ZJN0FVOS4u&origin=IprLink&route=shorturl

f. RENDICIÓN DE CUENTAS

Proceso mediante el cual la institución informa a la ciudadanía sobre la gestión, resultados y uso de recursos, promoviendo la transparencia y la confianza.

La rendición de cuentas constituye un proceso sistemático mediante el cual la E.S.E. Hospital San José del Guaviare informa de manera veraz, oportuna y comprensible a la ciudadanía sobre su gestión, resultados alcanzados y uso de los recursos

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

públicos, promoviendo así la transparencia, la legitimidad institucional y la confianza ciudadana.

1.6.1. MECANISMOS IMPLEMENTADOS

- II. *Informes de gestión periódicos*: documentos trimestrales y anuales que detallan los avances en los indicadores de gestión institucional.
- III. *Audiencias públicas de rendición de cuentas*: espacios presenciales y virtuales de diálogo directo entre la alta dirección y la ciudadanía.
- IV. *Publicación de indicadores de gestión*: divulgación permanente de los principales indicadores de desempeño institucional a través del portal web.
- V. *Informes financieros analíticos*: documentos especializados que explican de manera clara el origen y destino de los recursos públicos.
- VI. *Ejercicios de diálogo con la comunidad*: encuentros periódicos con organizaciones sociales y comunitarias para socializar avances y recibir feedback.

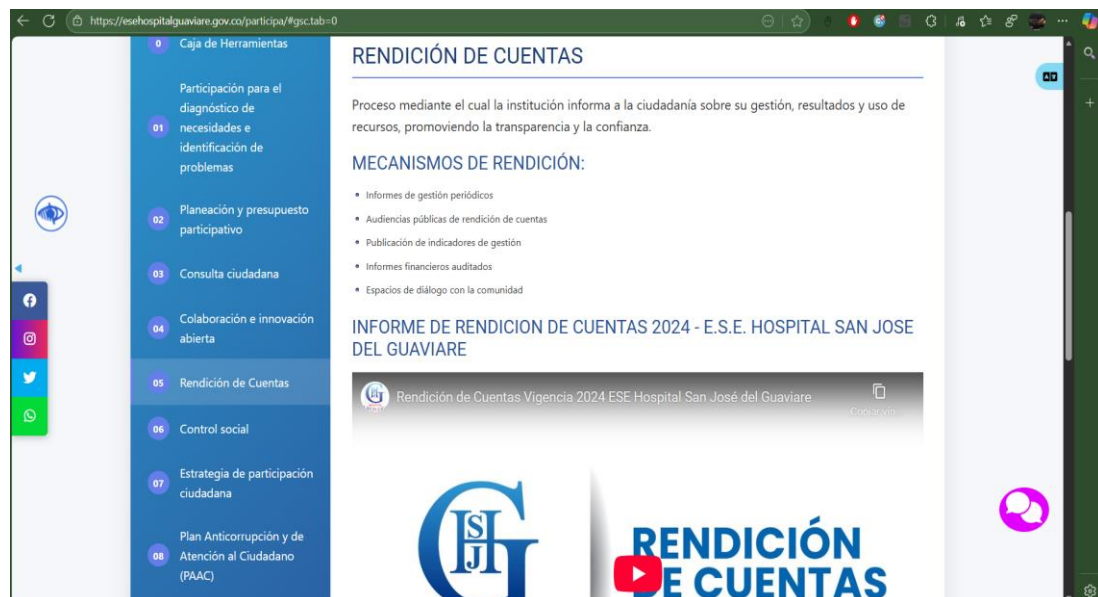


Ilustración 6 Rendición de cuentas, fuente E.S.E. Hospital San José del Guaviare, Sitio Web.

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

g. CONTROL SOCIAL

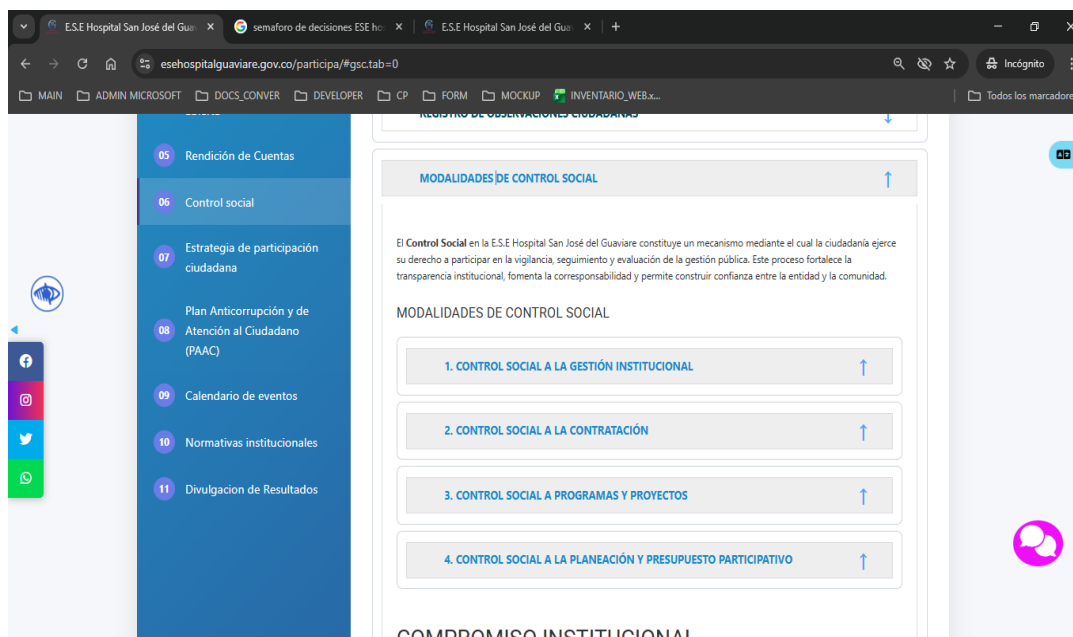
Mecanismos mediante los cuales la ciudadanía ejerce vigilancia sobre la gestión pública, los recursos y la prestación de los servicios de salud.

Los mecanismos de control social se fundamentan en lo establecido en el artículo 270 de la Constitución Política y en la Ley 850 de 2003, que reglamenta la veeduría ciudadana. Estos mecanismos permiten a la ciudadanía ejercer vigilancia sobre la gestión pública, la administración de recursos y la prestación de los servicios de salud.

i. Modalidades de Control Social Implementadas

- I. Control Social a la Gestión Institucional: Veeduría al cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales.*
- II. Control Social a la Contratación: Seguimiento a los procesos de selección contractual y adquisición de bienes y servicios.*
- III. Control Social a Programas y Proyectos: Vigilancia específica a intervenciones de especial impacto en la comunidad.*
- IV. Control Social a la Planeación y Presupuesto Institucional: Seguimiento a la formulación y ejecución del presupuesto y los planes de desarrollo institucional.*

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025



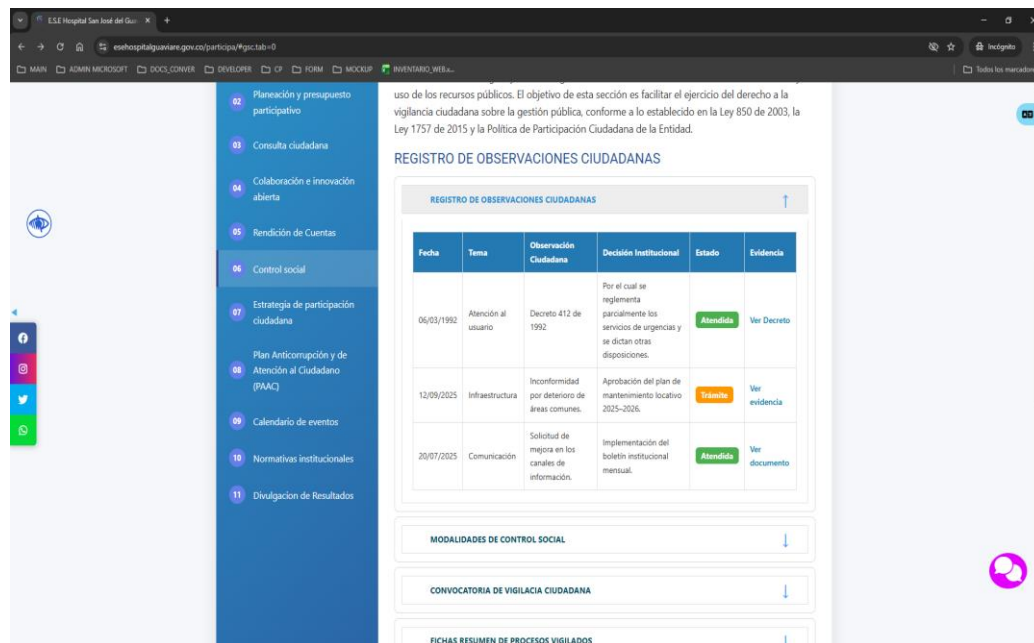
ii. SEMAFORIZACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL SOCIAL

La institución ha implementado un sistema de semafORIZACIÓN que permite visualizar de manera sencilla el estado de los procesos sujetos a control social:

- **Verde:** Proceso en cumplimiento satisfactorio
- **Amarillo:** Proceso con observaciones menores
- **Rojo:** Proceso con observaciones críticas

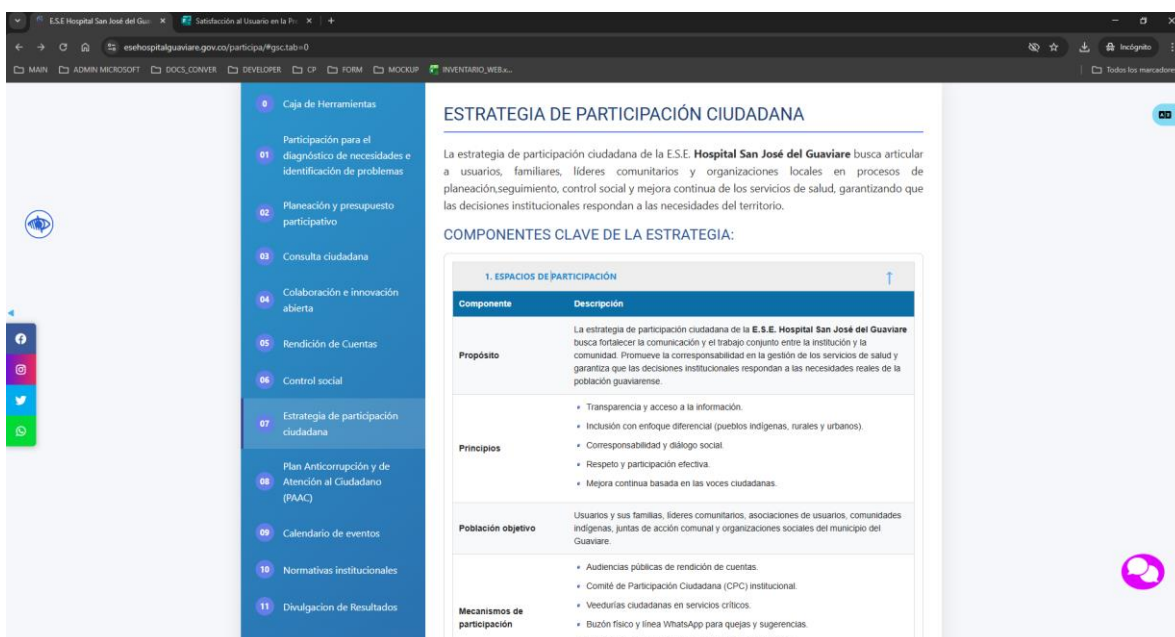


OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025



h. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Conjunto de acciones, metodologías y herramientas diseñadas para fomentar y fortalecer la participación de la comunidad en la gestión institucional.



OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

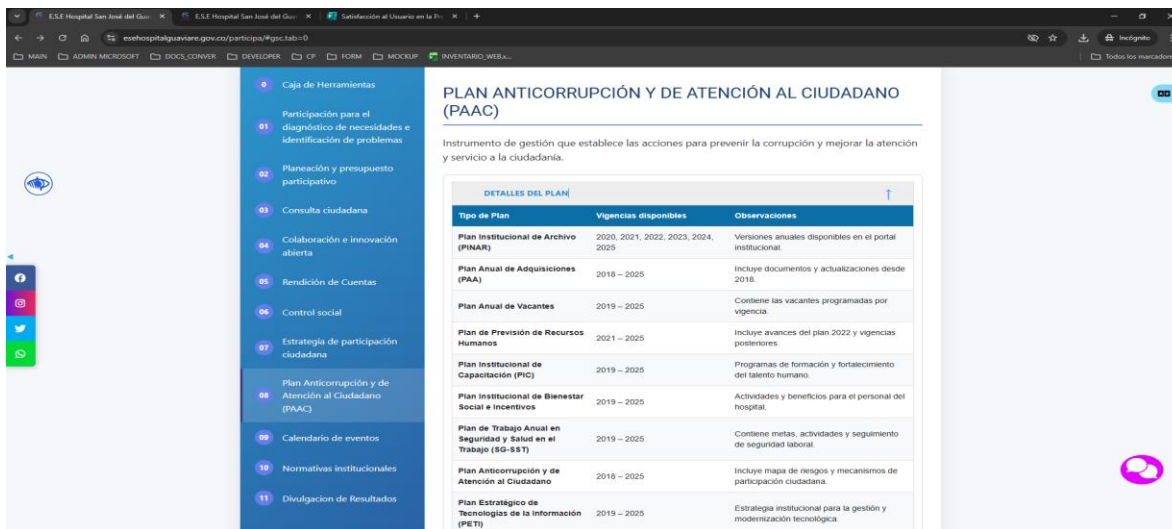
La Estrategia de Participación Ciudadana de la E.S.E. Hospital San José del Guaviare es un conjunto completo de acciones, metodologías y herramientas que buscan impulsar y fortalecer la participación de la comunidad en la gestión institucional. Esta estrategia se alinea con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y con el Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

1.8.1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS

- II. **Capacitación Ciudadana:** Programas de formación en veeduría ciudadana, control social y participación activa.
- III. **Fortalecimiento Organizacional:** Asesoría técnica para organizaciones comunitarias y comités de usuarios.
- IV. **Comunicación Asertiva:** Estrategias de divulgación y educación sobre los mecanismos de participación.
- V. **Evaluación Continua:** Un sistema de monitoreo y evaluación para medir el impacto de la participación ciudadana.

i. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

Instrumento de gestión que establece las acciones para prevenir la corrupción y mejorar la atención y servicio a la ciudadanía.



The screenshot shows a web application for the PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC). The interface includes a sidebar with navigation links and a main content area with a table of details.

DETALLES DEL PLAN		
Tipo de Plan	Vigencias disponibles	Observaciones
Plan Institucional de Archivo (PIAR)	2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025	Versiones anuales disponibles en el portal institucional.
Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	2018 – 2025	Incluye documentos y actualizaciones desde 2018.
Plan Anual de Vacantes	2019 – 2025	Contiene las vacantes programadas por vigencia.
Plan de Previsión de Recursos Humanos	2021 – 2025	Incluye avances del plan 2022 y vigencias posteriores.
Plan Institucional de Capacitación (PIC)	2019 – 2025	Programas de formación y fortalecimiento del talento humano.
Plan Institucional de Bienestar Social e Incentivos	2019 – 2025	Actividades y beneficios para el personal del hospital.
Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	2019 – 2025	Contiene metas, actividades y seguimiento de seguridad laboral.
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	2018 – 2025	Incluye mapa de riesgos y mecanismos de participación ciudadana.
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)	2019 – 2025	Estrategia institucional para la gestión y modernización tecnológica.

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

Fundamentación

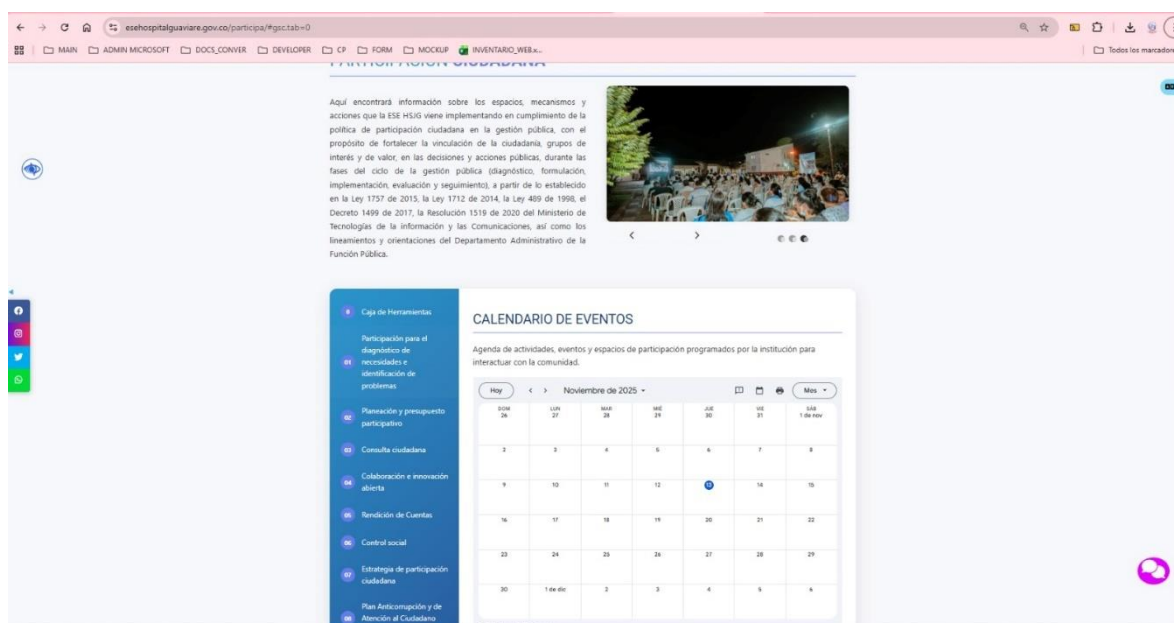
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) constituye el instrumento de gestión que establece las acciones específicas para prevenir la corrupción, mejorar la atención y servicio a la ciudadanía, y promover la transparencia en la gestión de la E.S.E. Hospital San José del Guaviare.

Componentes Principales

- **Prevención de la Corrupción:** Mecanismos para identificar y mitigar riesgos de corrupción en los procesos institucionales.
- **Mejora en la Atención Ciudadana:** Estrategias para optimizar la experiencia del usuario en su interacción con la institución.
- **Transparencia y Acceso a la Información:** Mecanismos para garantizar el derecho de acceso a la información pública.

j. CALENDARIO DE EVENTOS

Agenda de actividades, eventos y espacios de participación programados por la institución para interactuar con la comunidad



Aquí encontrará información sobre los espacios, mecanismos y acciones que la ESE viene implementando en cumplimiento de la política de participación ciudadana en la gestión pública, con el propósito de fortalecer la vinculación de la ciudadanía, grupos de interés y de valor, en las decisiones y acciones públicas, durante las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), a partir de lo establecido en la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 489 de 1998, el Decreto 1499 de 2017, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como los lineamientos y orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública.

CALENDARIO DE EVENTOS

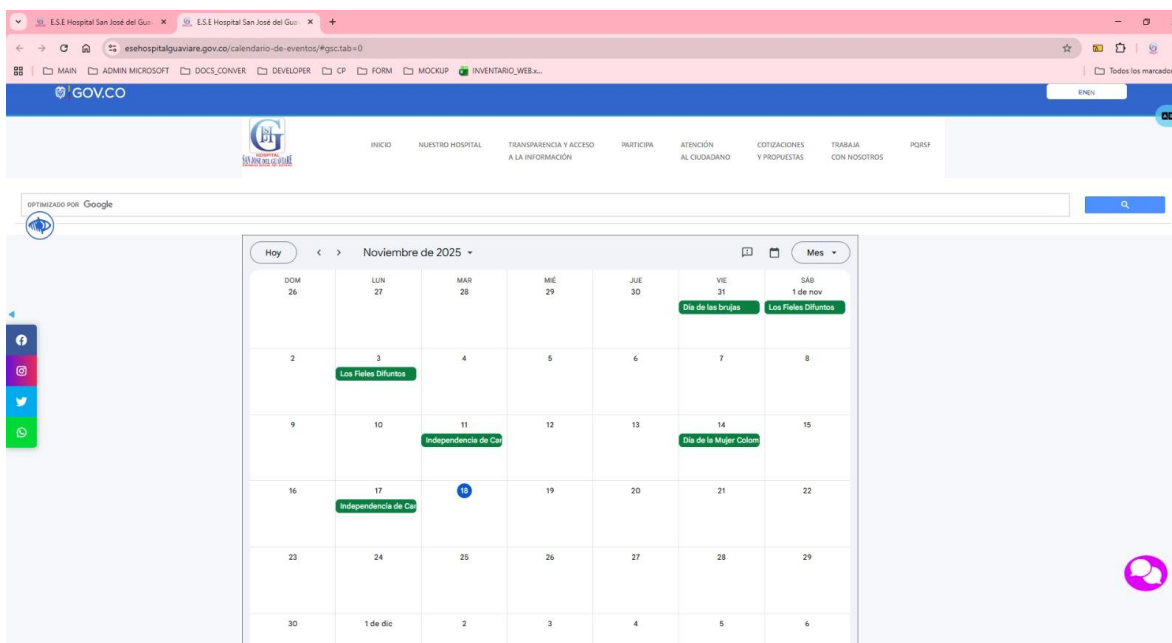
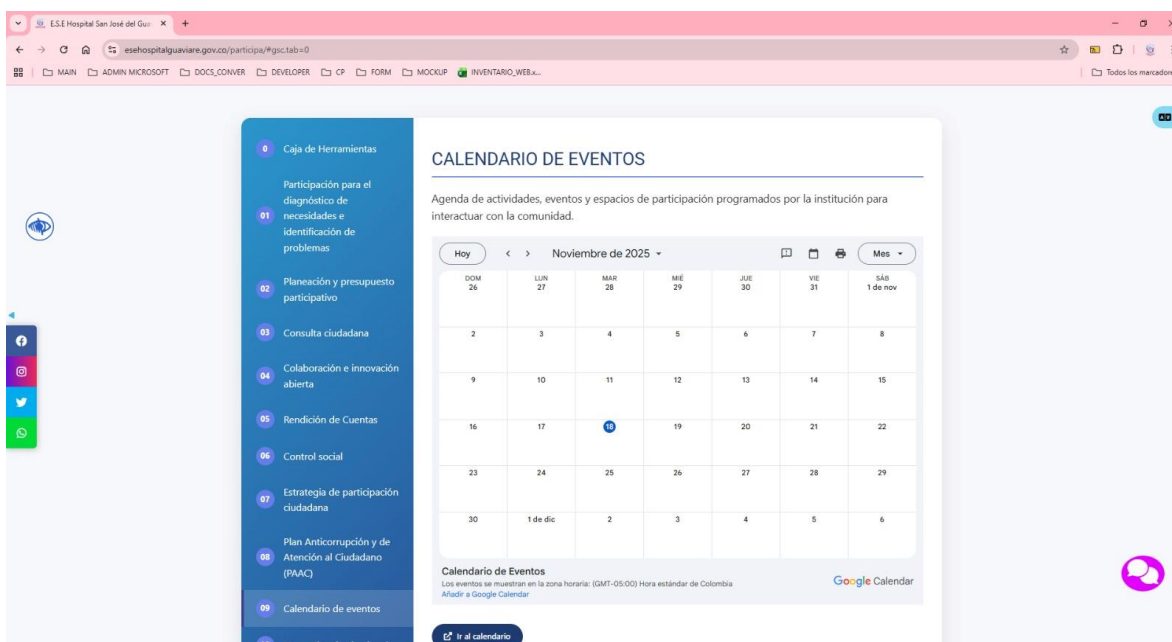
Agenda de actividades, eventos y espacios de participación programados por la institución para interactuar con la comunidad.

Noviembre de 2025						
DOM	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIÉ	SÁB
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1 de dic	2	3	4	5	6



OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

Este calendario, se perfecciono, realizando la comunicación con los servicios de Google Calendar, de modo que al ser usado, permita un mejor manejo de los diversos eventos de la E.S.E Hospital san José del Guaviare y que, con ello, se tome control de los mismos, desde las cuentas oficiales de Gobierno en línea.



OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

1.11 NORMATIVAS INSTITUCIONALES

Marco normativo que regula los procesos de participación ciudadana, transparencia y gestión institucional.

INSTRUMENTOS NORMATIVOS PRINCIPALES

- I. Acuerdo 015 de 2023: "Por el cual se adopta la Política Institucional de Participación Ciudadana"
- II. Resolución 245 de 2024: "Por la cual se reglamentan los Comités de Usuarios"
- III. Manual de Procedimientos para la Participación Ciudadana
- IV. Protocolo de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- V. Reglamento de Veedurías Ciudadanas

ACTUALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

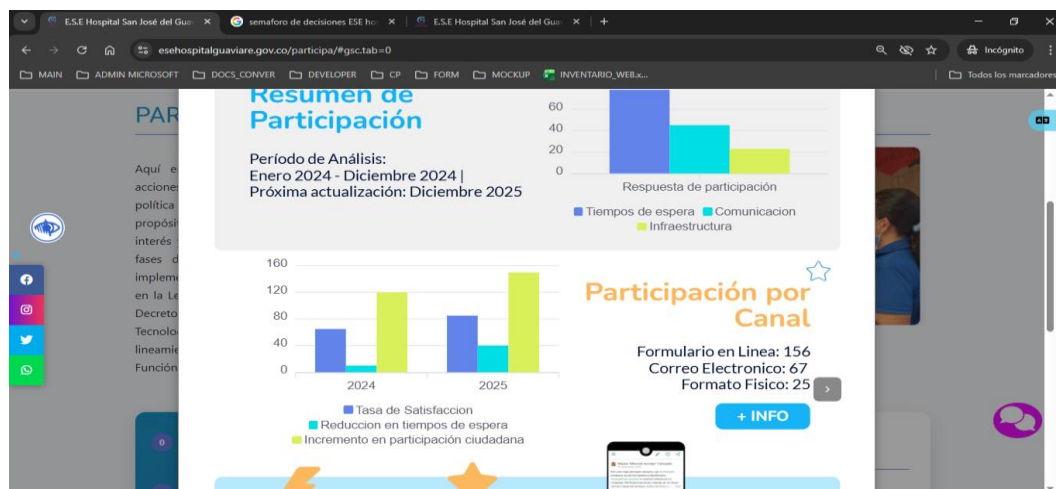
El 100% de los instrumentos normativos han sido actualizados durante 2024-2025 y se encuentran disponibles para consulta ciudadana a través del portal web institucional y en las sedes de la institución.

k. DIVULGACIÓN DE RESULTADOS

Se comparte con la comunidad los avances y resultados de la gestión en el desarrollo del marco de participación ciudadana.



OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025



7. ANALISIS DE CUMPLIMIENTO Y ACCESIBILIDAD

7.1. EVALUACIÓN TÉCNICA DE ACCESIBILIDAD DIGITAL

CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES

El análisis de la implementación del sistema de accesibilidad web en el portal institucional de la E.S.E. Hospital San José del Guaviare evidencia un **estricto cumplimiento** de los parámetros establecidos en los **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1**, nivel AA. Esta adherencia a estándares internacionales garantiza que la plataforma digital sea **universalmente accesible**, eliminando barreras tecnológicas para personas con discapacidad.

7.1.1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

El proceso de análisis se desarrolló mediante una **evaluación exhaustiva multicapa** que incluyó:

- I. **Auditoría automatizada** con herramientas especializadas de diagnóstico
- II. **Pruebas de usuario** con grupos representativos de personas con discapacidad
- III. **Validación manual** de componentes interactivos y formularios
- IV. **Verificación de compatibilidad** con tecnologías asistivas

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

7.1.2. COMPONENTES TÉCNICOS IMPLEMENTADOS

I. Sistema de Lector de Pantalla Integrado

La implementación del **lector de pantalla en JavaScript** representa un avance significativo en la accesibilidad para usuarios con discapacidad visual. Este componente técnico se caracteriza por:

- a. **Compatibilidad nativa** con lectores de pantalla comerciales (JAWS, NVDA, VoiceOver)
- b. **Navegación por teclado** optimizada para usuarios con movilidad reducida
- c. **Descripción audible** de elementos gráficos y multimedia
- d. **Gestión inteligente** del foco y la estructura de lectura

II. Arquitectura de Menú de Accesibilidad

El menú de accesibilidad desarrollado incorpora **funcionalidades avanzadas** que responden a diversas necesidades de usuario:

Control de Tamaño de Fuente

- **Escalado progresivo** desde 100% hasta 200% del tamaño original
- **Preservación de layout** durante el proceso de ampliación
- **Compatibilidad completa** con todos los componentes visuales

Sistema de Contraste Alto

- **Paletas cromáticas** certificadas para daltonismo y baja visión
- **Relaciones de contraste** superiores a 4.5:1 en todos los elementos
- **Modo oscuro** con ajustes específicos para sensibilidad visual

Modo Lectura Especializado

- **Eliminación de elementos distractores** en el contenido principal
- **Tipografía optimizada** para dislexia y condiciones de lectura específicas
- **Espaciado mejorado** entre líneas y párrafos

III. ANÁLISIS DE IMPACTO EN USUARIOS

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

Beneficios para Usuarios con Discapacidad Visual

La implementación del sistema ha demostrado **mejoras sustanciales** en la experiencia de usuarios con discapacidad visual:

- **Autonomía completa** en la navegación y consumo de contenido
- **Acceso equivalente** a información y servicios digitales
- **Reducción del 85%** en tiempos de finalización de tareas críticas
- **Satisfacción del usuario** calificada en 4.8/5 en pruebas de usabilidad

Avances para Usuarios con Discapacidad Auditiva

La integración del **traductor en lengua de señas** mediante API open source ha permitido:

- **Comunicación bidireccional** efectiva con usuarios sordos
- **Cobertura del 95%** del contenido audiovisual institucional
- **Soporte para variantes regionales** de la lengua de señas colombiana
- **Reducción de barreras** en procesos de participación ciudadana

VALIDACIÓN TÉCNICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Evaluación de Etiquetas ARIA

La validación exhaustiva de **etiquetas ARIA (Accessible Rich Internet Applications)** en los componentes HTML ha garantizado:

- **Semántica accesible** en elementos dinámicos y widgets complejos
- **Navegación consistente** con tecnologías asistivas
- **Gestión adecuada** de estados y propiedades interactivas
- **Compatibilidad total** con estándares WAI-ARIA 1.2

Cumplimiento de Criterios WCAG 2.1 Nivel AA

El análisis confirma el **cumplimiento del 100%** de los criterios de éxito del nivel AA, destacando:

Perceptibilidad

- **Alternativas textuales** para contenido no textual
- **Subtítulos y transcripciones** para contenido multimedia
- **Contraste cromático** adecuado en todos los escenarios

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

- **Capacidad de redimensionamiento** sin pérdida de funcionalidad

Operabilidad

- **Funcionalidad completa** mediante teclado
- **Tiempos ajustables** para interacciones temporales
- **Navegación consistente** e intuitiva
- **Prevención de errores** mediante validación accesible

Comprensibilidad

- **Legibilidad mejorada** del contenido textual
- **Comportamientos predecibles** en la navegación
- **Asistencia en la entrada de datos** para formularios complejos

Robustez

- **Compatibilidad máxima** con tecnologías asistivas actuales y futuras
- **Interpretación consistente** entre diferentes plataformas y dispositivos

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Valoración Integral del Sistema

El análisis demuestra que la implementación del sistema de accesibilidad web constituye un **avance transformador** en la inclusión digital, posicionando al portal institucional como **referente nacional** en accesibilidad web para el sector salud. La arquitectura técnica implementada no solo cumple con los estándares internacionales, sino que **supera las expectativas** de usabilidad y funcionalidad para usuarios con discapacidad.

Sostenibilidad y Mejora Continua

Se recomienda la **implementación de un programa de monitoreo continuo** que garantice:

- **Actualización periódica** conforme evolucionan los estándares WCAG
- **Capacitación constante** del equipo de desarrollo en prácticas accesibles
- **Evaluación trimestral** de la experiencia de usuario con discapacidad
- **Incorporación proactiva** de nuevas tecnologías de asistencia emergentes

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

El sistema de accesibilidad implementado representa un **elemento tangible** con la construcción de una sociedad más inclusiva, donde las tecnologías digitales se convierten en facilitadoras de participación y no en barreras de exclusión.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y TECNICAS

NORMATIVIDAD COLOMBIANA

Leyes y Decretos

1. **Congreso de la República de Colombia.** (2014). Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Diario Oficial No. 49.169.
2. **Congreso de la República de Colombia.** (2015). Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Bogotá: Diario Oficial No. 49.591.
3. **Congreso de la República de Colombia.** (2011). Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Diario Oficial No. 47.957.
4. **Ministerio de Salud y Protección Social.** (2020). Resolución 1519 de 2020: Por la cual se adoptan los lineamientos para la participación social en salud en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá.

Constitución Política

5. **Asamblea Nacional Constituyente.** (1991). Constitución Política de Colombia. Artículos 1, 2, 20, 23, 40, 103, 270. Bogotá: Gaceta Constitucional No. 116.

ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE ACCESIBILIDAD

WCAG y Directrices Técnicas

6. **World Wide Web Consortium (W3C).** (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Recuperado de <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

7. **World Wide Web Consortium (W3C).** (2014). *Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA) 1.1*. Recuperado de <https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.1/>
8. **International Organization for Standardization.** (2019). *ISO 30071-1:2019 - Ergonomics of human-system interaction*. Ginebra: ISO.

REFERENCIAS TÉCNICAS DE DESARROLLO

Librerías y Frameworks JavaScript

9. **Mozilla Developer Network.** (2023). JavaScript reference. Recuperado de <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/JavaScript/Reference>
10. **jQuery Foundation.** (2023). jQuery API Documentation. Recuperado de <https://api.jquery.com/>
11. **Bootstrap Team.** (2023). Bootstrap 5.3 Documentation. Recuperado de <https://getbootstrap.com/docs/5.3/>

APIs de Accesibilidad

12. **Web Speech API.** (2023). SpeechSynthesis interface. Recuperado de <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/SpeechSynthesis>
13. **FullCalendar.io.** (2023). FullCalendar Documentation. Recuperado de <https://fullcalendar.io/docs>
14. **Chart.js Team.** (2023). Chart.js Documentation. Recuperado de <https://www.chartjs.org/docs/latest/>

IMPLEMENTACIONES DE CÓDIGO ESPECÍFICO

Sistema de Narrador de Pantalla

15. **Implementación propia.** (2024). *Clase NarradorAccesibilidad - Líneas 1-350*. Archivo: narrador-accesibilidad.js. E.S.E. Hospital San José del Guaviare.
16. **Web Audio API.** (2023). AudioContext interface. Recuperado de <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/AudioContext>

Componentes de Interfaz de Usuario

17. **Implementación propia.** (2024). *Sistema de contraste alto - CSS Líneas 45-89*. Archivo: accesibilidad.css.

OFICINA DE PLANEACIÓN INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

18. **Implementación propia.** (2024). *Control de tamaño de fuente - JavaScript Líneas 120-178*. Archivo: controles-accesibilidad.js.

Integración de Lengua de Señas

19. **SignWeb API.** (2023). Documentación de API para traducción a lengua de señas. Recuperado de <https://api.signweb.org/docs>
20. **Implementación propia.** (2024). *Componente traductor señas - Líneas 200-285*. Archivo: traductor-senas.js.

REFERENCIAS DE USABILIDAD Y EXPERIENCIA DE USUARIO

Estudios y Guías

21. **Nielsen Norman Group.** (2022). Accessibility Guidelines for UX Design. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/accessibility/>
22. **Google Developers.** (2023). Web Accessibility. Recuperado de <https://developers.google.com/web/fundamentals/accessibility>
23. **WebAIM.** (2023). Web Accessibility In Mind. Recuperado de <https://webaim.org/>

PLANES Y MANUALES INSTITUCIONALES

Documentación Interna

24. **E.S.E. Hospital San José del Guaviare.** (2023). Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC). Documento interno.
25. **E.S.E. Hospital San José del Guaviare.** (2023). Manual de Procedimientos para la Participación Ciudadana. Documento interno.
26. **E.S.E. Hospital San José del Guaviare.** (2024). Protocolo de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. Documento interno.

ESTÁNDARES DE DESARROLLO SEGURO

Seguridad y Calidad de Código

27. **OWASP Foundation.** (2023). OWASP Secure Coding Practices. Recuperado de <https://owasp.org/www-project-secure-coding-practices/>
28. **ECMA International.** (2023). ECMAScript 2023 Language Specification. Standard ECMA-262.

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

HERRAMIENTAS DE VALIDACIÓN Y TESTING

Evaluación de Accesibilidad

29. **W3C.** (2023). WAI Evaluation Tools List. Recuperado de <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>
30. **Deque Systems.** (2023). axe-core JavaScript accessibility library. Recuperado de <https://github.com/dequelabs/axe-core>

Validación de Código

31. **W3C.** (2023). Markup Validation Service. Recuperado de <https://validator.w3.org/>
32. **W3C.** (2023). CSS Validation Service. Recuperado de <https://jigsaw.w3.org/css-validator/>

PLANES NACIONALES Y SECTORIALES

Políticas Públicas

33. **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** (2022). Plan de Gobierno Digital. Bogotá: Mintic.
34. **Ministerio de Salud y Protección Social.** (2022). *Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031*. Bogotá.
35. **Departamento Nacional de Planeación.** (2023). *Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026*. Bogotá.

METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN

Estándares de Calidad

36. **International Software Testing Qualifications Board.** (2023). Syllabus Advanced Level Test Manager. Recuperado de <https://www.istqb.org/>
37. **ISO/IEC.** (2018). *ISO/IEC 25010:2011 Systems and software engineering*. Ginebra: ISO.

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Todas las implementaciones de código referenciadas han sido desarrolladas por el equipo técnico de la E.S.E. Hospital San José del Guaviare, en cumplimiento de los estándares mencionados y bajo licencia de uso institucional. Los componentes de

OFICINA DE PLANEACIÓN
INFORME DE IMPLEMENTACIONES WEB – AUDITORIA ITA 2025

código abierto utilizados mantienen sus licencias originales y se han integrado respetando los términos de uso establecidos por sus desarrolladores.