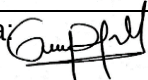
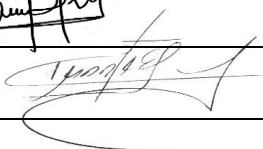


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 1 de 14

E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA

CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2020

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 2 de 14

GLOSARIO

 **Acto Administrativo:** Se refiere a aquella declaración voluntaria que el estado o un organismo público realiza en nombre del ejercicio de la función pública que le toca desplegar y que tendrá la clara intención de generar efectos jurídicos individuales de manera inmediata.

 **Audiencia Pública:** Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

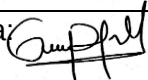
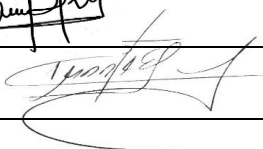
 **Ciudadano(a):** Significa participar activamente en la vida social, política y económica de tu comunidad y de la sociedad. Como ciudadano puedes y debes informarte sobre lo que sucede a tu alrededor para aportar ideas, promover y apoyar cambios, mejoras y expresar tus opiniones con libertad y respeto.

 **Redes sociales:** Es una herramienta social que conecta a las personas con amigos, conocidos y organizadores a través de hechos de interés general, gustos y eventos que se comparten

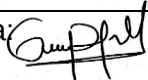
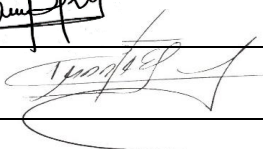
 **Página Web:** Es un documento digital de carácter multimediático (es decir, capaz de incluir audio, video, texto y sus combinaciones).

 **Participación Ciudadana:** Son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

 **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	<i>ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU</i>		Página 3 de 14

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

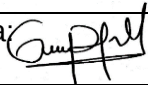
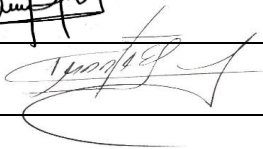
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 4 de 14

INTRODUCCIÓN

El estado Colombiano contempla la participación ciudadana como un derecho y un deber (Constitución Política de 1991), para lo cual se disponen mecanismos de participación ciudadana y demás herramientas oportunas y eficaces.

Con el objetivo de orientar a los usuarios de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería se ha construido esta cartilla, haciendo especial énfasis en los mecanismos telefónicos, virtuales, de comunicación masiva y presenciales, además de todos aquellos mecanismos de participación ciudadana y los orientados a la protección de derechos ciudadanos.

Así mismo, este documento contempla definiciones y formas de participación ciudadana que por norma deben existir y otras en cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea que son orientadas a la participación ciudadana.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 5 de 14

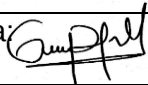
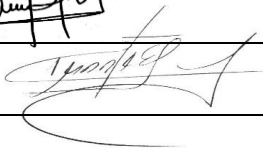
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 la participación ciudadana y comunitaria, así:

- Participación Ciudadana: Es el 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.
- Participación Comunitaria, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 6 de 14

NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

EL artículo 2 contempla que son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. Así mismo, el artículo 95 expresa que es un deber de la persona y del ciudadano participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

LEY 100 DE 1993

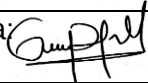
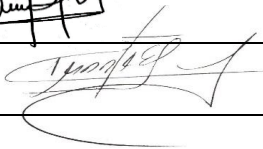
El numeral 7° del artículo 153 señala que el Sistema General de la Seguridad Social en Salud, estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las Instituciones y del Sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional, establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.

DECRETO 1018 DE 2007

De igual forma, según el numeral 9 del artículo 3°: Promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.

LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 7 de 14

I. MECANISMOS PROPIOS DE LA ENTIDAD

La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería busca mantener una comunicación con sus usuarios y para lo cual ha dispuesto varios mecanismos telefónicos, virtuales y presenciales, desarrollando el derecho que tienen los usuarios del acceso a la información y a estar informados en temas relacionados con la entidad.

MECANISMOS TELEFÓNICOS:

Oficina de Call Center: (4) 7894698 Ext. 1001-1002-1003

Celular - WhatsApp: 3205598452

Línea nacional gratuita: 018000180454

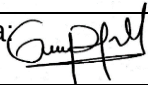
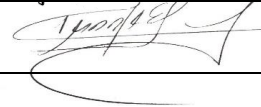
MECANISMOS VIRTUALES:

1. Servicio de información al ciudadano:

La ESE Hospital San Jerónimo de Montería tiene por política mantener informados a través del portal web y redes sociales a sus usuarios con temas de interés para los mismos, e informando acerca de los trámites y servicios; permitiendo la interacción y su participación; enmarcado dentro de la misión institucional como prestador de servicios de salud, de acuerdo con la estrategia de gobierno en línea y demás normas que regulen"

El sitio web <https://www.esesanjeronimo.gov.co/> de la entidad presenta una serie de información de interés para la comunidad y allí podrá encontrar:

- **Página de inicio:** Se presenta información acerca de la entidad, teléfonos de contacto, información actualizada en salud, buzón de PQRS, link de asignación de citas, formularios de solicitudes de nacimiento, defunción y certificación laboral, inscripción a procesos de formación y portafolio de servicio.
- **Quiénes somos:** En esta sección se encuentra la historia de la entidad, misión visión, principios, valores y mapa de procesos.
- **Noticias:** Se encuentran noticias de interés a clientes internos y externos de la entidad.
- **Normatividad:** En este enlace se encuentra la normatividad vigente en salud y el normograma institucional.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 8 de 14

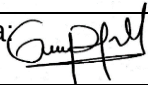
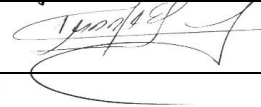
- **Convocatorias:** Este link contiene el formulario de registros en el banco institucional de hojas de vida.
 - **Transparencia:** Contiene la información detallada de la E.S.E, de interés al ciudadano, tal como contratación, instrumentos de información pública, transparencia pasiva, entre otros.
 - **MECI:** En esta sección se encuentra la información relacionada con el modelo estándar de control interno.
2. **Formulario web de solicitudes:** El sitio web de la entidad dispone de un formulario de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; este formulario puede ser diligenciado en cualquier momento por los usuarios; las peticiones son atendidas por el (la) coordinador (a) del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). Además, se cuenta con formulario de solicitud de certificación de contratos, certificación de nacidos vivos y certificación de defunción.
 3. **Correo Electrónico:** Puede enviar sus consultas y/o solicitudes a los siguientes correos atendidos por la persona encargada de la Oficina de Correspondencia y del SIAU, los cuáles son:
 - Correo para radicación de oficios: archivo@esesanjeronimo.gov.co
 - Correo de consulta al usuario: pqfr@esesanjeronimo.gov.co
 - Correo de asignación de citas: citasmedicas@esesanjeronimo.gov.co
 4. **Atención por chat:** La E.S.E cuenta con una línea de WhatsApp para asignación de citas y resolución de preguntas al ciudadano.
 5. **Redes Sociales:** La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería publica información de interés general a través de cuentas en redes sociales (Facebook, Instagram, y Twitter) con el objetivo de promover la participación y la comunicación entre los usuarios externos y la institución.

En las cuentas oficiales de la Institución los seguidores pueden interactuar a través de comentarios relacionados a la publicación de fotografías, videos, eventos, contenidos enlazados a la página web, y demás enlaces de interés.

Así mismo, pueden dejar mensajes en la página en Facebook, mensajes directos o en Twitter o mencionar a la institución en los "Tweet" para hacer referencia a inquietudes o situaciones relacionadas con el Hospital.

Facebook: San Jerónimo Montería

Twitter: @esesanjeronimo

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 9 de 14

Instagram: @hospitalsanjeronimo



MECANISMOS PRESENCIALES

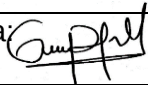
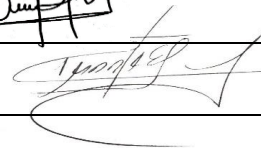
- Atención Personalizada:** El grupo de prestadores de la entidad dispuestos en el área de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU, está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan estos de manera diaria y presencial.
- Ventanilla de radicación física de documentos:** La Entidad a través de la Oficina de Correspondencia recibe mediante oficio impreso las solicitudes que los usuarios requieran realizar a la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, que aún no están dispuestas en la página WEB.
- Buzones de Sugerencias:** Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas, sugerencias y/o denuncias en los buzones ubicados en los diferentes servicios de la entidad.
- Encuestas de Satisfacción al Usuario:** El grupo de Atención al Usuario realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas a los usuarios que han finalizado su proceso de atención, tratando de abarcar el 100% de la población, de la cual se derivan indicadores para establecer acciones de mejora a las desviaciones encontradas.



MECANISMOS DE COMUNICACIÓN MASIVA

Con el objetivo de divulgar la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los grupos de interés de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, ha implementado la gestión de medios de comunicación masivos, entendiendo que la comunicación externa es uno de los mecanismos de apertura en las entidades para facilitar la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

Para esto la Institución aprovecha los espacios radiales a los que es invitado por las emisoras locales y así tratar temas de interés y dar la información correspondiente.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 10 de 14

II. OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

Alianza De Usuarios

Es una agrupación de las IPS que tiene como fin velar por la calidad del servicio y respeto de los derechos de los Usuarios.

Por lo tanto, la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería cuenta con una Alianza de Usuarios renovada en marzo de 2016, con sus respectivos estatutos; y uno de sus integrantes es el representante de los Usuarios ante la Junta Directiva.

Son deberes de la alianza las siguientes Actividades, que se desarrollan alrededor de 4 grandes campos genéricos que son:

- Recibir atención con calidad
- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad
- Consolidación y funcionamiento de la alianza
- Actividades de veeduría y control en función de los servicios de salud

Funciones de la Asociación de Usuarios

1. Asesorar, explicar e informar a los Usuarios de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, sobre los planes de beneficios, los servicios que les ofrece la Institución, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas, y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.

2. Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios y tarifas de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas de la Institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

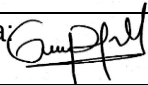
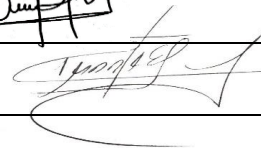
3. Ejercer control social y veeduría sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la Institución.

4. Participar en la Junta Directiva de la Institución en representación de los usuarios, llevando a ésta las sugerencias y demandas de estos para que en la toma de decisiones sean tenidas en cuenta, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

5. Abstenerse de efectuar hechos que afecten el desarrollo de la Asociación.

6. Vigilar que las decisiones que se toman en la Junta Directiva se cumplan.

7. Proponer las medidas que tiendan a mejorar la oportunidad, calidad técnica y humana

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 11 de 14

de los servicios de salud.

8. Participar en el Comité de Ética Hospitalaria, velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

9. Participar como usuarios en el Consejo Municipal y Departamental de Seguridad Social

Comité de Ética Hospitalaria

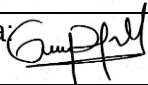
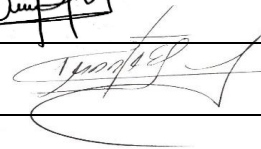
La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, mediante la resolución No. 137 de 2018, por medio de la cual se dictan normas en materia de Ética Hospitalaria, el cual está conformado por: Gerente o delegado, Subgerente Asistencial o delegado, Dos (2) representante del Cuerpo Médico asistencial, Coordinador (a) del Área de SIAU, Un (1) representante del Área de Enfermería, un (1) representante de la Alianza de Usuarios o delegado y un (1) representante del área de trabajo social de la ESE, cuyo objetivo es propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio adoptando, divulgando y defendiendo los derechos de los pacientes.

Veedurías ciudadanas

El control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de esta, la prestación de los servicios. En la institución actúan en la rendición de cuentas y auditorías, entre otras.

Funciones de las veedurías

- Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.
- Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
- Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.
- Velar una utilización adecuada de los recursos.
- Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de estas.
- Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 12 de 14

Rendición de Cuentas

Las Instituciones Públicas tienen la obligación de realizar una audiencia pública de rendición de cuentas, donde se dará información sobre la gestión adelantada en la prestación de servicios de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería realiza anualmente su audiencia de rendición de cuentas donde participan las empresas responsables de pago (ERP o EPS), Autoridades Municipales, Integrantes de la Asociación de Usuarios y Comunidad en general, la convocatoria se realiza a través de la página web institucional, redes sociales, cuñas radiales y oficios.

III. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

1. Derecho de Petición

El derecho de petición lo contempla la Constitución de Colombia en su artículo 23, que permite a los ciudadanos presentar solicitudes y hacer peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

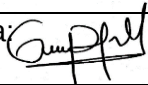
A este derecho de petición se le debe dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro de los términos legales según el tipo de petición y se denominan:

 **Petición de Información:** Es la facultad que tiene una persona de solicitar el acceso a información, ante la Institución para el conocimiento de una actuación o un acto concreto, para realizar este tipo de solicitud se deben seguir los procedimientos internos

 **Queja:** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

 **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 13 de 14

presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

 **Sugerencia:** Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la administración municipal.

 **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

2. Acción de Tutela

Es el mecanismo jurídico por medio del cual cualquier persona podrá solicitar en todo momento y lugar, por si misma o por quien la represente, ante una autoridad judicial el amparo de sus derechos constitucionales directamente aplicables cuando sean violados o amenazados por actos, hechos u omisiones de cualquier autoridad pública.

3. Acción de cumplimiento

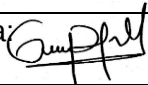
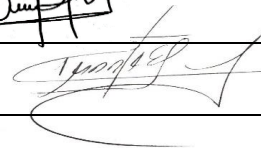
Es un mecanismo de defensa constitucional con el que un ciudadano puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial.

4. Acción Popular

La acción popular es uno de los mecanismos de protección de los derechos e intereses colectivos que las personas pueden invocar, cuando posiblemente se le vaya a vulnerar un derecho o para evitar un perjuicio o un daño, es decir, para estos casos la vulneración al derecho no ha ocurrido, pero si no se previene mediante la acción popular posiblemente se vulnere los derechos e intereses colectivos, no requiere abogado ni un número específico de personas.

5. Acción de Grupo

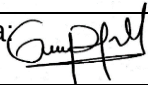
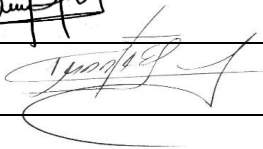
Esta acción la puede interponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de un abogado; se requiere un número específico de 20 personas para interponerla y en caso de ser viable se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 14 de enero de 2020	Código B.8. PR.006-01
	ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Página 14 de 14

IV. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Cuando la administración de la entidad considere conveniente y oportuno dar a conocer a los usuarios iniciativas de participación y colaboración en temas como rendición de cuentas, consulta de normatividad y planeación, entre otras; desarrolla estrategias de participación que involucre medios electrónicos. En el desarrollo de dichas estrategias se planea que iniciativas se llevaran a cabo, se realiza la convocatoria por medios que se consideren y luego se realiza la consulta a los usuarios según su caracterización; una vez que se han recibido las propuestas son discutidas y analizadas por la dirección, y por último se hace retroalimentación de los resultados.

Revisado: Subgerencia Administrativa	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 14 de enero de 2020