

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 1 de 9 |

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA HSJM

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 2 de 9 |

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento (Ref. MIPG); es por ello que la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería está comprometida con la política de transparencia del Estado y la promoción de la participación de los ciudadanos, en la toma de decisiones que tengan incidencia en la prestación de los servicios de salud, trabajando continuamente en el fortalecimiento de la Asociación de Usuarios, en la implementación de prácticas de buen gobierno, en el cumplimiento del Código de Ética fundamentado en los principios de: respeto, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad, honestidad, tolerancia, solidaridad y su apropiación por parte de los colaboradores para reflejarlos en su quehacer diario.

Así mismo trabaja en la correcta implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL) como mecanismo de participación y fortalecimiento de la relación con sus grupos de interés, facilitando la comunicación para garantizar el control social y la democracia participativa.

2. JUSTIFICACIÓN

Este documento establece el Plan de Participación Ciudadana a través de los medios electrónicos como facilitadores de interacción con la comunidad, así mismo pretende brindar accesibilidad a la información pública para garantizar el derecho de control social de la ciudadanía.

3. OBJETIVOS

Promover y fortalecer la participación ciudadana a través del uso de medios electrónicos, como instrumento facilitador y de acceso total para que la comunidad ejerza el control ciudadano, así como la posibilidad para la institución rendir cuentas y demostrar la transparencia en la gestión pública.

4. ALCANCE

El plan de participación ciudadana está dirigido a la comunidad en general que accede a través de los medios electrónicos disponibles y que esté interesada en conocer la gestión institucional, los servicios, en resolver inquietudes, conocer los procesos y generar aportes a la gestión mediante opiniones o conceptos que aporten al mejoramiento de la condición de salud y de atención de los pacientes.

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 3 de 9 |

5. DEFINICIONES

- **MIPG (MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN):** Es un referente para desarrollar el proceso de gestión de las entidades públicas, con base en el ciclo: planear, hacer, verificar, actuar.
- **ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA:** Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo gracias a las TIC.
- **PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** La estrategia (o plan) de participación define los procesos que pueden ser desarrollados durante cada etapa de los proyectos o iniciativas y las interrelaciones entre etapas (incluyendo los elementos clave de decisión), estableciendo quien deberá participar, cómo se identificará a los participantes y qué herramientas se aplicarán.
- **CONTROL SOCIAL:** El control social es el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades.
- **DEMOCRACIA PARTICIPATIVA:** La Democracia Participativa replantea el papel del ciudadano en la vida nacional, porque supone su intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad, así como un control permanente al ejercicio de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

6. DESCRIPCIÓN

A continuación, se relacionan y describen los medios electrónicos que tiene a disposición la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería para mantener una comunicación efectiva con la comunidad.

6.1 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.1.1 Página Web

Esta herramienta permite divulgar información de carácter institucional y de interés general como: plataforma estratégica, noticias, campañas educativas, servicios que se prestan y documentación que incluye procesos, procedimientos y manuales entre otros.

El área de Sistemas es el responsable de su administración e interviene un grupo conformado por: un web master, un diseñador y un comunicador social,

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 4 de 9 |

para la generación y publicación de contenidos e imágenes con el fin de generar mayor empatía con la comunidad y despertar su interés por los contenidos divulgados.

6.1.2 Encuesta virtual

Se realiza la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario. Mensualmente, el Hospital realiza un informe con los datos obtenidos, a fin de dar a conocer la valoración que los usuarios otorgan a determinados servicios o procesos de la institución o para conocer sus opiniones frente a temas particulares.

6.1.3. Buzón de notificaciones judiciales

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1437 de 2011, se creó un buzón institucional con el siguiente correo electrónico: juridica@esesanjeronimo.gov.co, exclusivo para recibir notificaciones por parte de los órganos judiciales.

El horario de radicación de mensajes de correo es de 7:35 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Los mensajes enviados después de este horario o en días no hábiles, serán radicados el día hábil siguiente a su recepción.

6.1.4. Correo institucional

pqrf@esesanjeronimo.gov.co, este correo es administrado por la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario, quien recibe y hace seguimiento a las diferentes solicitudes.

6.1.5 Redes Sociales

Concedores de la importancia y del alcance que tienen los medios de comunicación y la ventaja competitiva que representa para las instituciones hacer presencia en las redes sociales para llegar a diversos grupos poblacionales, la institución trabaja activamente en las siguientes:

Facebook: Hospital San Jerónimo
 Twitter: @esesanjeronimo
 Instagram: @esesanjeronimo

6.2 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los siguientes son los mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley, como una herramienta ágil y sencilla para ejercer el derecho de participación y control social.

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 5 de 9 |

6.2.1 Acción de tutela

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la Ley.

6.2.2 Acción de cumplimiento

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las Leyes y de los actos administrativos.

6.2.3 Audiencias públicas

Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

6.2.4 Consultas

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

6.2.5 Denuncias

Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

6.2.6 Derecho de petición

Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 6 de 9 |

6.2.7 Quejas

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

6.2.8 Reclamos

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

6.2.9 Rendición de cuentas

Es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

6.2.10 Trámite

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

6.2.11 Veeduría ciudadana

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, 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. (conceptos de MINTIC)

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 7 de 9 |

Los ciudadanos pueden disponer de estos mecanismos de acuerdo con su necesidad, teniendo en cuenta las definiciones anteriormente descritas.

7. BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las redes sociales institucionales como espacio de participación Ciudadana:

En la actualidad, las redes sociales representan para el Hospital san Jerónimo de Montería, una poderosa herramienta de comunicación de participación y de acercamiento con sus grupos de interés, con los cuales puede interactuar de manera constante.

Durante la vigencia 2020 y 2021, las redes sociales institucionales se han fortalecido gracias al direccionamiento gerencial de comunicación constante con la comunidad, ampliando su espectro, ejemplo de ello la apertura de red social Instagram (antes de estas vigencias no se habían creado cuentas oficiales), con el fin de llegar a un mayor número de seguidores y masificar la información para generar interacción.

Sin duda alguna, la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, permitió hacer de las redes sociales el canal más poderoso y efectivo para comunicarse permanentemente con los grupos de interés, manteniéndolos informados, con contenidos de su interés, brindando educación en salud, respondiendo a su necesidad de información.

Temas como: protocolos de bioseguridad, estrategias implementadas para el cuidado de pacientes, familias y colaboradores, y todas las medidas de prevención para ayudar en la disminución de la propagación del virus, promover la visita al hospital en caso de necesitarlo por temas de salud diferentes al covid-19 sin temor a ser contagiados, fueron la constante en el año 2020.

Lo anterior ha permitido que el Hospital cumpla su misión de educar a la comunidad para mantener su calidad de vida, pero, además, ha fortalecido la participación ciudadana al permitir que los seguidores interactúen con la institución a través de los contenidos publicados, manifestando libremente su opinión al respecto.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 8 de 9 |

Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.

Definir roles y responsabilidades de los procesos de la entidad, en materia de participación ciudadana.

Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades través de la estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.

Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.

Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.

Convocar a través de los medios definidos en el plan de participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.

Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consulta, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.

Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.

Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | Fecha: 24 de septiembre de 2021 | Código B.8.PR.006 |
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | Página 9 de 9 |

Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.

9. REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFIA

- 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”.
- Ley 1755 de 2015 “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” Norma que Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

11. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | ELABORÓ | REVISÓ | | APROBÓ |
|---------|---------|--|---|---------|
| 1 | SIAU | Profesional Especializado Planeación y Calidad | Subdirector Administrativo y Financiero | Gerente |
| 2 | | | | |

CONTROL DE COPIAS

| VERSIÓN | TIPO DE COPIA | ÁREA O SECCIÓN | FECHA ELABORACIÓN | FECHA REVISIÓN |
|---------|---------------|----------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Controlada | SIAU | 24 de septiembre de 2021 | 24 de septiembre de 2021 |
| | | | | |

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|------------------------|
| 1 | Creación del documento |
| | |

| | | |
|---|--------|------------------------------------|
| Revisado: Subgerencia Administrativa | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |
| Aprobado: Gerente | Firma: | Fecha: 24 de septiembre de 2021 |