PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E

RIOSUCIO CALDAS
2019

CONTENIDO

1. INTRODUCION 3

2. OBJETIVO..... 4

3. DEFINCION Y SIGLAS..... 5

4. GRUPOS DE VALOR..... 6

5. MECANISMOS ELECTRONICOS 7-8

6. MECANISMOS DE PARTICIPACION..... 9-10

7. DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... 11

8. DIVULGACIÓN DE OTROS PLANES REALIZADOS EN LA INSTITUCIÓN..... 11

9. DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN..... 11

10. DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN..... 11

11. ACTIVIDADES..... 12

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 13

13. CONTROL DE CAMBIOS..... 14

1. INTRODUCCION

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 Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas, está comprometido 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 facilitando la comunicación para garantizar el control social y la democracia participativa.

2. OBJETIVO

Fortalecer y promover la participación ciudadana a través de los diferentes medios que posee la entidad como instrumento facilitador para que la comunidad ejerza el control ciudadano, así como la posibilidad de mostrar la gestión de la entidad como elemento fundante de la trasparencia a través de rendición de cuentas.

3. DEFINICIÓN Y SIGLAS:

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.

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.

Grupos de valor: grupo formado por un conjunto de personas que desempeñan roles específicos, que actúan de acuerdo a normas, valores y fines.

4. GRUPOS DE VALOR

CATEGORÍA	CLÍENTES Y PARTES INTERESADAS
Organizaciones gubernamentales	Gobernación de caldas Asamblea Departamental Alcaldía Riosucio Concejo Municipal
Instituciones Educativas	Estudiantes Docentes directivos
Medios de Comunicación	Prensa Radio Medios televisivos
Veeduría Ciudadana	Asociación de usuarios Veedores
Órganos de Control y Vigilancia	Superintendencia Nacional de Salud Contraloría General de Caldas Dirección Territorial de Salud de Caldas Dirección Local de Salud
Comunidad en general	Usuarios Directivos de la Institución Colaboradores de la Institución
Entidades responsables de pago	EPS ARL SOAT
Proveedores	Proveedores

5. MECANISMOS ELECTRONICOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

A continuación se relacionan y describen los medios electrónicos que tiene a disposición la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas para mantener una comunicación efectiva con sus grupos de valor

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Riosucio Caldas cuenta con un portal único para el ciudadano http://www.hospitalriosucio.gov.co/ el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en línea, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Aplicativa Página Web, link PQRSF

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos).

Correo Electrónico para radicación PQRSD:
atencionalusuario@hospitalriosicio.gov.co

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados, para efectos de seguimiento y control.
    - ✓ Asunto del correo
    - ✓ Nombre del Remitente:
    - ✓ Nombre Entidad o Dependencia remitente:
    - ✓ Ubicación:
    - ✓ Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
    - ✓ Dirigido a:
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional —y no a un correo personal
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información —en simultánea— puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

• Sitio Facebook:
https://www.facebook.com/HospitalSanJuandeDiosRiosucio/?ref=settings

Encuesta virtual

El Hospital cuenta con una encuesta en el botón de trasparencia ubicado en la página web de la entidad para conocer la valoración que los usuarios otorgan a los servicios o procesos realizados en la institución.

6. 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.

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 pública o de los particulares en los casos establecidos en la Ley.

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.

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.

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

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.

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.

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 pública, 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.

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.

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

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

7. DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se realizará la divulgación del plan de participación ciudadana por los canales de comunicación institucionales invitando a los grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.

8. DIVULGACIÓN DE OTROS PLANES REALIZADOS EN LA INSTITUCIÓN

Se habilitan los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, 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. Así mismo se convoca a los grupos de valor a través de los medios a participar en las actividades definidas en el plan de participación.

9. DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo a la actividad participativa que se vaya a llevar a cabo en la institución de define la estrategia de comunicación tanto interna como externa

10. DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento 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.

11. ACTIVIDADES

- Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de Ley de transparencia y acceso a la información del sitio web.
- Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de Datos Abiertos del Sitio Web.
- Informar periódicamente a la ciudadanía por medios de la página web y los perfiles en redes sociales de la entidad, las actividades desarrolladas como parte de la gestión de la entidad
- Disponer de un espacio de diálogo, intercambio y solución de Preguntas, inquietudes con la ciudadanía por medio de Messenger de Facebook.
- Invitar a la ciudadanía a través de los canales electrónicos a participar en el desarrollo de la audiencia pública virtual o presencial
- Divulgar el Boletín con el fin de Informar periódicamente a la ciudadanía a través de la página web de la entidad, las actividades desarrolladas en la institución.
- Divulgar por los canales electrónicos del Hospital el Portafolio de Servicios.

12. 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.

Decreto 103 DE 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”

13. CONTROL DE CAMBIOS

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Carlos Mario Mejía García Proceso: Jefe de Planeación	Federico Ramírez Grisales Proceso: Jefe Sistemas de Información	Wilson Didier Carmona Duque Área: Gerencia