	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 1 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

**RESOLUCIÓN No. 102  
(12 de noviembre de 2021)**

“Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública para la ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare.

**EL GERENTE**

De la "Empresa Social del Estado ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare – Antioquia", en uso de sus atribuciones legales, y en especial por las conferidas en la Ley 100 de 1993, el Decreto 1499 de 2017, Decreto 1083 de 2015, Decreto 113 de 28 de abril de 2020 de la Junta Directiva del Hospital, y la Resoluciones 710 de 2012, 743 de 2013 y 408 de 2018 y,

**CONSIDERANDO**

Constitución Política de Colombia 1991. ARTICULO 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ARTICULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos participación de y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

ARTICULO 13. (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

ARTICULO 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

ARTICULO 49. Dispone que los servicios de salud se organizan en forman descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...).

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de Un ambiente sano. la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 2 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

ARTICULO 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.

ARTICULO 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e interés colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella (...).

ARTICULO 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

ARTICULO 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 100 de 1993 En su artículo 153, modificado por el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011, estableció como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social, que es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del Sistema en conjunto. Y para tal efecto se reglamentó el Decreto 1757 de 1994, compilado en la parte 10 capítulo 1 título 1 del artículo 2.10.1.1.1 del Decreto Único 780 de 2016.

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Decreto 1757 de 1994 Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994, se reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud, donde se crea la oficina de Atención al Cliente "Que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario," Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95,7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Por otro lado, para dar respuesta a un agradecimiento, sugerencias y/o queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995).

Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o del Estado.

Decreto 2232 de 1995 Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el mecanismo de quejas y reclamos.

Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 3 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1382 de 2000 Por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 850 de 2003 Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Decreto 1538 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997.

Decreto 1011 de 2006, Reglamentario del sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad "SOGC", incluye como uno de sus componentes obligatorios la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4747 del 2007: Por medio del cual regulan aspectos relacionados con los prestadores de servicios de la salud y las entidades responsables del pago de los servicios de la salud de la población que se tiene a cargo

Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.

CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.

CONPES 3650 de 2010 Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea.


Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública. Modificando por el

Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

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.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 4 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>		Próxima Revisión: 17052025

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 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.

Ley estatutaria 1751 de 2015. la Ley Estatutaria en salud (Capítulo II, Artículo 12) y garanticen la participación de la ciudadanía en todos los procesos que desarrollan para lo cual deben incorporar en sus planes de acción la PPSS.

Artículo 12. Participación en las decisiones del sistema de salud. El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. Este derecho incluye:

- Participar en la formulación de la política de salud, así como en los planes para su implementación;
- Participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del Sistema;
- Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos;
- Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías;
- Participar en los procesos de definición de prioridades de salud;
- Participar en decisiones que puedan significar una limitación o restricción: en las condiciones de acceso a establecimientos de salud;
- Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud.

La Ley Estatutaria 1757 de 2015 establece “disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, cuyo objeto es: “promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político” (artículo 1).

Resolución 1536 de 2015 Por lo cual se establecen disposiciones sobre el proceso de planeación integral para la salud.


Resolución 0518 de 2015 Disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y directrices para la ejecución seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC.

Decreto 780 de 2016. Decreto Único reglamentario del sector salud, en el cual se establece la elección de representantes de la Comunidad a la Junta Directiva y los representantes de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.

Ley 1438 de 2011 Artículos: 136.1. Fortalecer la capacidad ciudadana para intervenir en el ciclo de las políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.

136.2. Promover la cultura de la salud y el autocuidado, modificar los factores de riesgo y estimular los factores protectores de la salud.

136.3. Incentivar la veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 5 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

136.4. Participar activamente en los ejercicios de definición de política.

136.5. Participar activamente en los ejercicios de presupuestación participativa en salud.

136.6. Defender el derecho de la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción del usuario.

Resolución 429 de 2016 Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud – PAIS, seña la en el numeral 6.3 del artículo 6, que el Modelo Integral de Atención requiere procesos de retroalimentación de manera dinámica y constante para la mejora de su desempeño y de los resultados en salud, lo cual determina la necesidad. Implica la implementación de planes que incorporen las estrategias de educación, comunicación y gestión con las cuales se realiza la participación social en salud como procesos. En conclusión, la Participación Social es un derecho vinculado con el derecho fundamental a la salud: sin participación no hay derecho a la salud

Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Resolución 2063 de 2017 Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud.

Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Circular 008 de 2018 En su título VII; Protección al usuario y Participación Ciudadana.

Decreto 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 2080 de 2021. Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento administrativo y contencioso administrativo, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.

Que, en mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**Artículo 1°. Objeto.** La presente Resolución tiene como objeto adoptar la Política de Participación Ciudadana para la Gestión Pública para la ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare. Esta política institucional, se articula con la política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al decreto 1499 de 2017. A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998 y fueron derogados los artículos del 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 6 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025


Según la función pública y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden 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). Por tal razón deberán incluir en sus Planes de Acción / POA y Planes de Desarrollo Institucional acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana en la ESE.

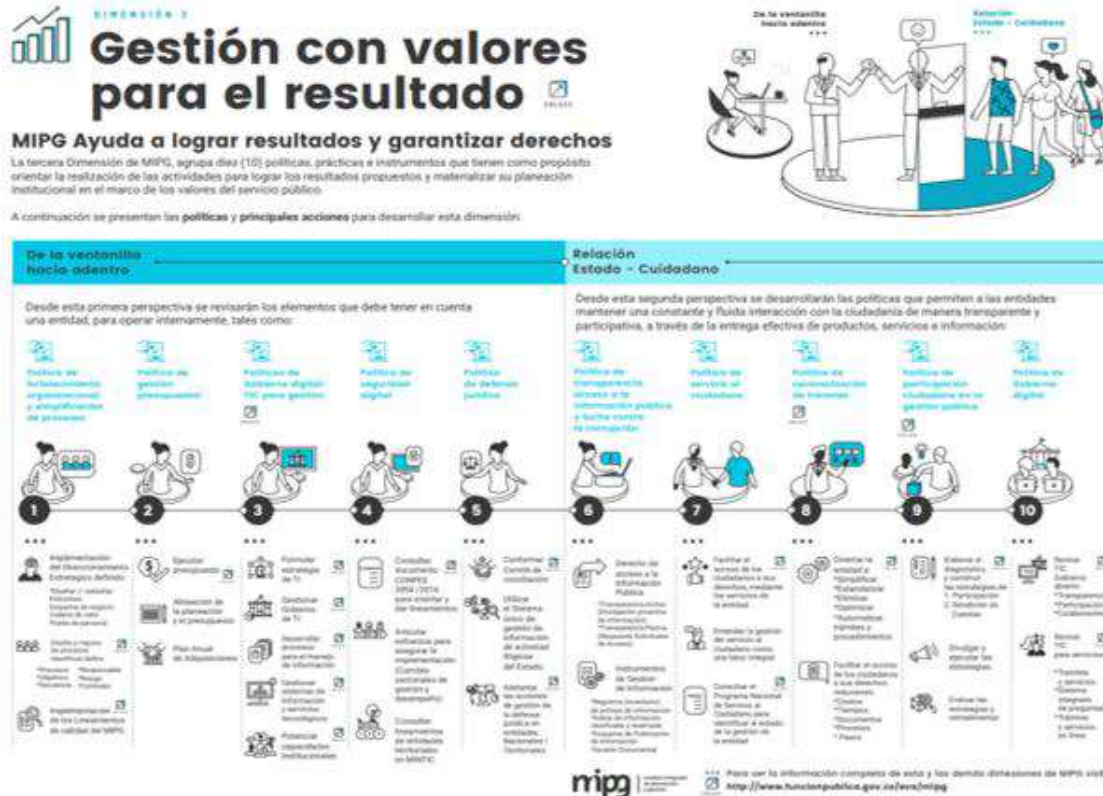
El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

La operación, del modelo se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, entorno a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por 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). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 7 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025



**Artículo 2°. Objetivo.** Fomentar la participación ciudadana para promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre la ESE Hospital y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión pública.

### Artículo 3°. Alcance

Esta política es de estricto cumplimiento por parte de todos los servidores públicos de la ESE. Hospital Octavio Olivares, así como de los grupos de interés de la entidad.

### Artículo 4°. Definiciones

**Expectativas:** hace referencia a lo que el usuario espera encontrar cuando acuden al Hospital. Estas se ajustan según las experiencias previas o al juicio de otras personas; también se constituyen por la expresión de los medios de comunicación.

**Accesibilidad:** Es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 8 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

**Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien. Es semejante al estilo y ambos pueden ser modificados.

**Audiencia pública de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

**Rendición de cuentas:** 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.

**Veeduría ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

**Asociaciones y/o alianzas de usuarios:** La “atención al usuario y participación social” tiene como objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de la institución, apuntar a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social.

**Empatía:** Es la facultad de ponernos en el lugar de la otra persona y Transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es el rasgo de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

**Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

**Caracterización de Grupos de Valor:** Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.


**Factores de Incidencia:** Factores internos (organizacionales) y externos (de los grupos de valor) que fortalecen el capital social que media en las diferentes relaciones entre personas durante todo el proceso participativo

**PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

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

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 9 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

**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.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Satisfacción del Cliente:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.

**Medición de percepción de usuario:** Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.


**Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.

**Participación Ciudadana:** Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.

**Asociación de Usuarios:** Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

**Percepción:** es el efecto que adopta el usuario sobre la forma que se le prestó el servicio en salud.

**Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 10 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

**Satisfacción:** Estado de percepción de los usuarios al prestarles un servicio determinado, el cual se mide sus expectativas.

**Nivel de satisfacción:** Conocer las necesidades, expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios

**Usuario/ Paciente/ Cliente:** Persona que demanda los servicios de un Hospital. Alrededor a él se organizan todos los servicios que se ofrecen.

**Apoyo en la Resolución de Problemas del Usuario:** Son las diferentes actividades que se realizan en pro de mejorar la calidad de vida del usuario según su necesidad de servicio.

**Atención Personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

**Orientación al Usuario/ Paciente/ Cliente Usuario:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados por el Hospital deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

**Información Efectiva:** Se refiere a la orientación que se le brinda al usuario en el momento de su solicitud, de forma clara y oportuna,


**Participación ciudadana:** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para simpatizar por la conservación de la salud individual, familiar, comunitaria y aportar la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

**Artículo 5°. Deberes y derechos.** Por medio de la Resolución N°. 096 del 11 de noviembre de 2021 la ESE. Hospital Octavio Olivares adopta la el Decálogo de Derechos y Deberes de los usuarios y la Familia.

En la ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare, velaremos por el cumplimiento de los siguientes Derechos de los Usuarios.

## DERECHOS


1. Conocer junto con su familia los derechos y deberes que tiene en la institución.
2. Ser atendido por el personal de la institución con calidad, amabilidad e integralidad.
3. Recibir un trato digno respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres; así como las opiniones personales sobre la enfermedad q sufre.
4. Recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
5. Disfrutar de una comunicación clara con el personal q intervenga en su atención, en la que se incluya tipo de enfermedad que padece, procedimientos que se le vayan a practicar, plan de tratamiento y riesgos que el mismo conlleve, la evolución y el pronóstico de su enfermedad.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 11 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025	

6. Decidir libremente con su familia la realización o no de procedimientos, después de ser informados de los costos y riesgos de los mismos; Dejando constancia escrita de su decisión.
7. Tener la compañía de acudiente o seres queridos si es su deseo, sin interferir con el buen desarrollo del proceso de atención.
8. Elegir libremente el profesional de salud que le atienda, de acuerdo con la disponibilidad del hospital.
9. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
10. Ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución de salud cuando sus condiciones lo ameriten.
11. Participar en la planeación, gestión, evolución y control de los servicios de salud a través de las ligas de usuarios, comités de participación ciudadana y veedurías.
12. Ser escuchado oportunamente y recibir respuesta a todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que sean generadas por usted.
13. La confidencialidad relacionada con su estado de salud y la guarda del secreto profesional dentro del marco ético legal vigente.
14. La elaboración y conservación de una historia clínica integral, veraz y legible, como instrumento para coordinar, facilitar y evaluar su atención.
15. Morir con dignidad y respetar su voluntad de permitir que el proceso de su muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad.
16. Recibir una segunda opinión por parte de otro profesional, cuando a pesar de la explicación del equipo usted tenga dudas.
17. Recibir toda la información acerca de trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en el hospital, así como las tarifas que se deben asumir por los servicios obtenidos. Recibir toda la información acerca de trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en el hospital, así como las tarifas que se deben asumir por los servicios obtenidos.

## DEBERES

1. Asimismo, la ESE Hospital Octavio Olivares da a conocer a los usuarios y sus familias los siguientes deberes que contribuirán a la prestación de los servicios con calidad.
2. Practicar el auto cuidado velando por su propia salud y las de sus familiares.
3. Presentar la documentación necesaria para su atención, así como realizar sus pagos respectivos.
4. Tratar con dignidad y respeto todo el personal de la institución y los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia.
5. Llegar a los servicios oportunamente en los cuales este citado o cancelar la cita mínima con dos horas de anticipación; además se deben respetar los horarios de visita.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 12 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

6. Suministrar la información clara y completa sobre su estado de salud, limitaciones y requerimientos a los profesionales de salud que lo atiendan.
7. Seguir las instrucciones, recomendaciones y tratamiento dados por el equipo de salud que lo atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no sea clara la información suministrada.
8. Informar oportunamente los cambios de información personal. (dirección, teléfono, afiliación, etc.)
9. Cuidar los recursos físicos DE la institución, velando por el uso adecuado de los mismos.
10. Participar en las actividades educativas que realiza la institución.
11. Presentar oportunamente sus reclamaciones sugerencias y felicitaciones, usando las vías y medios establecidos para tal efecto.

## Artículo 6°. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

**Audiencia pública de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

**Rendición de cuentas:** 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.

**Veeduría ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública

**Asociaciones y/o alianzas de usuarios:** La “atención al usuario y participación social” tiene como objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de la institución, apuntar a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social.


## DERECHO DE PETICIÓN

La Constitución faculta a los ciudadanos para presentar peticiones a las autoridades y ante organizaciones privadas. Este derecho se puede ejercer cuando lo que se está preguntando o solicitando es de interés particular o a todos los ciudadanos.

### “Artículo 23:

*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 13 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

### Características del Derecho de Petición

El derecho de Petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, mediante este se garantizan otros derechos constitucionales, como el derecho a la información, derecho a la participación política y el derecho la libertad de expresión.

De igual manera, es importante que el ciudadano sepa que el núcleo esencial del Derecho de Petición está en la pronta y oportuna respuesta de la cuestión. De nada le serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo que decidió.

### TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Teniendo en cuenta la clase de petición que el ciudadano haga, ésta deberá ser resuelta dentro de los siguientes plazos:

#### INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR:

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

#### DE INFORMACIÓN:

Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

#### SOLICITUD DE DOCUMENTOS:

Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

#### CONSULTAS:


Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

#### CONSULTA A BASES DE DATOS:

Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### QUEJA:

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 14 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

### RECLAMO:

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

### RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES:

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

Las solicitudes de información que se reciban de los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas.


### EXCEPCIÓN DE LOS TÉRMINOS:

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Los servidores del Hospital, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

El ciudadano puede presentar sus Derechos de Petición a través de cualquiera de los espacios de comunicaciones que tiene El Hospital puestos a su disposición. Cuando el ciudadano formule un Derecho de Petición de manera Escrita o virtual, éste deberá contener por lo menos:

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 15 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Lo anterior, sin perjuicio de que pueda interponer la petición de manera anónima.

Cuando para El Hospital no le sea posible resolver la petición en el plazo determinado, se deberá informar los motivos de la demora y señalarle a la vez la fecha en que se resolverá o le dará respuesta. Cuando el ciudadano lo formule de manera verbal, y afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberlo presentado, el funcionario deberá expedírsela. Cuando la petición sea de forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicársele de la misma manera.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el Derecho de Petición conlleva a las siguientes obligaciones para la Entidad:

1. Contestar de una manera adecuada, es decir, con integridad y correspondencia.
2. Responder de una manera efectiva para la solución del caso que se plantea y efectuar la comunicación de un modo oportuno.


## CONTROL SOCIAL

Para el Hospital, el control social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas institucionales y a la gestión desarrollada por la entidad. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

Quien desarrolle control social podrá:

Solicitar la información pública que se requiera para el desarrollo de su labor, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

1. Presentar observaciones de la labor desarrollada al ente encargado de la política pública;

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 16 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

2. Presentar peticiones, denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes.
3. Presentar acciones populares en los términos de la Ley 472 de 1998;
4. Presentar acciones de cumplimiento en los términos de la Ley 393 de 1997;
5. Presentar Acciones de Tutela en los términos del Decreto número 2591 de 1991;
6. Participar en Audiencias Públicas ante los entes que las convoquen;
7. Hacer uso de los recursos y acciones legales que se requieran para el desarrollo del control social.

Salvo los aspectos que sean reservados, todos los niveles de la administración pública pueden ser objeto de vigilancia ciudadana. En particular, todo contrato que celebre el Hospital estará sujeto a la vigilancia por parte de las personas, entidades y organizaciones que quieran hacerlo, de conformidad con la normatividad vigente en la materia. En tal sentido, se garantiza el ejercicio del derecho al control social, entregando la información que para tal efecto se realice, según sea el caso, a los agentes de control para el ejercicio de su función y brindar las condiciones y las garantías necesarias a los ciudadanos, las organizaciones y redes para que puedan ejercer ese derecho.

## VEEDURÍAS CIUDADANAS

Estas son formas a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión pública, en los distintos niveles de la administración. A través de ésta, el ciudadano vigila también los planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos.

Se ejerce veeduría sobre:

1. El manejo de los recursos públicos empleados en los planes, programas y proyectos de la administración.
2. El desempeño de los funcionarios públicos en la gestión de los servicios de la Administración
3. El logro de objetivos propuestos por la Administración, en términos de eficiencia, eficacia y celeridad.

## AUDIENCIAS PÚBLICAS

La Audiencia Pública es un mecanismo o una instancia de participación, la ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que el ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos. Este surge como un mecanismo que permite recibir quejas de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 17 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

### ¿Cuándo se convocan las audiencias públicas?

1. Cuando la administración de la ESE lo considere conveniente y oportuno, para discutir 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
2. Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

### RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

La rendición de cuentas del hospital ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular.


Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión.

Según la ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, art 48, dicta lo siguiente:

*“Entendiendo la Rendición de Cuentas como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión”.*

La rendición de cuentas tiene como finalidad:

1. Fortalecer el sentido de lo público.
2. Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
3. Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
4. Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 18 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025	


5. Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
6. Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

**OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA** Existen otros mecanismos como la Acción de Cumplimiento y la Acción de Tutela, que usted como ciudadano puede interponer cuando considere vulnerados sus derechos.


La Acción de Cumplimiento está reglamentada en la Ley 393 de 1997 y la Acción de Tutela en el Decreto 2591 de 1991.


**Artículo 7°. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA** Para ello tenga en cuenta las siguientes recomendaciones, de manera que se garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública:

	<p><b>Paso 1</b> <b>Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés.</b></p> <p>Previo a la planeación, tenga plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés – en adelante ciudadanía- que atiende su entidad, así como los temas que despiertan mayor interés.</p>
	<p><b>Paso 2</b> <b>Identifique con sus áreas misionales potenciales espacios de participación.</b></p> <p>Revise con todas las áreas de su entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, identifique los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos.</p>

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 19 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

	<p><b>Paso 3</b> <b>Defina canales y actividades</b></p> <p>Defina claramente las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identifique si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, tenga claros los canales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades.</p>
	<p><b>Paso 4</b> <b>Incluya acciones transversales</b></p> <p>Incluya acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.</p>
	<p><b>Paso 5</b> <b>Defina recursos humanos, presupuestales y materiales</b></p> <p>Incluya en su plan los recursos humanos, presupuestales y materiales que requiere para desarrollar los escenarios de participación. De una adecuada planeación de estos ítems dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente.</p>
	<p><b>Paso 6</b> <b>Establezca metas e indicadores</b></p> <p>Establezca las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales pueda hacerle seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.</p>

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 20 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

	<p>Paso 7</p> <p><b>Consolide, analice y divulgue</b></p> <p>Establezca mecanismos y herramientas que le permitan consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer participe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad. Así mismo, sistematice los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten su gestión.</p>
---	--

**Artículo 8°. DIAGNÓSTICO.** Mediante la caracterización de los grupos de interés de la ESE. Hospital, se identifican las necesidades y expectativas de los usuarios que acceden a la institución, donde se establecen las acciones prioritarias para garantizar la prestación de servicios en salud.

**Artículo 9°. Formulación.** Para elaborar la estrategia de participación ciudadana debemos contar con los mecanismos de participación ciudadana de la ESE, de esta manera y con la caracterización de los grupos de interés, el cual es un anexo de este documento se establecerá los lineamientos seguir.

**Artículo 10°. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.** LA ESE Hospital, para dar cumplimiento a la normatividad vigente Abierto cuenta con los siguientes mecanismos para que el usuario acceda a los servicios de salud y participe en las acciones de gestión institucional.


Los canales de atención son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos-clientes, interactúan con las entidades públicas, para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado, entre esos canales encontramos los siguientes:

1. Canal de atención virtual
2. Canal de atención telefónica
3. Canal de atención correo electrónico
4. Canal de atención personalizada

**a. Mecanismos Telefónicos**

Mecanismos	Contactos
Atención al Usuario SIAU	5905935 Ext. 5 Cel. 3108381190
Urgencias	5905935 Ext.1
Asignación citas	5905935 Ext. 3



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 21 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

Puesto de Salud La Sierra	5905935 Ext. 7 y 8 Cel. 3117592242
---------------------------	------------------------------------

## b. Mecanismos Virtuales

La ESE Hospital dentro de sus políticas institucionales tiene como directriz mantener informados a sus grupos de interés mediante su página web <https://hospitalhoo.gov.co/> sobre temas concernientes a su misionalidad e informando acerca de los trámites y servicios que la institución ofrece, donde se permite la participación e interrelación con los diferentes grupos de interés.

Los componentes de la página web son los siguientes:

1. Informativo.
2. Social y atención a los grupos de interés.
3. Transparencia y acceso a la información.
4. Asistencial.
5. Financiero.

Se toma en cuenta los diferentes espacios que utiliza la ESE para dar a conocer su actuar a los grupos de interés, a continuación se relacionan estos espacios y su importancia en la participación ciudadana en la gestión.


El sitio web de la entidad dispone de varios formularios uno para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual es atendido por el proceso de información y comunicaciones, específicamente por SIAU.

Al inicio de la página web <https://hospitalhoo.gov.co/> se cuenta con un enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción del usuario y califique la calidad de los servicios ofrecidos durante su paso por el mismo dando clip aquí.

La oficina de atención al usuario, cuenta con correo electrónico: [atencionalusuariohoo@gmail.com](mailto:atencionalusuariohoo@gmail.com). Cualquier ciudadano perteneciente a los grupos de interés puede enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a los correos habilitados para este fin.


## c. Espacios potenciales de Participación:

- **Asociación de Usuarios:** Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **Comité de Ética Hospitalaria:** La Resolución 13437/1991 ordena la constitución de los Comités de Ética Hospitalaria, con el objeto de propender por la humanización de la atención de la salud y

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 22 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

definir los derechos del paciente, entre ellos el de morir con dignidad, y el Decreto No. 1757 de 1994, Artículo 15, decreta su composición: el director de la institución o su delegado, un representante del equipo médico y un representante del personal de enfermería, dos representantes de los usuarios y dos delegados de la comunidad, el presente pretende estandarizar el proceso de acompañamiento en la de toma de decisiones clínicas y frente a dilemas éticos, el mecanismo para optimizar el respeto por el derecho de los pacientes y la divulgación de los temas relacionados.

- **Comités de participación comunitaria en salud (COPACOS)** Es un espacio tendiente a facilitar el control social de la población sobre la gestión pública, fomentar las relaciones de colaboración entre los establecimientos de salud y la comunidad organizada al incorporar la opinión de las personas en las decisiones en un clima de respeto mutuo, contribuyendo a la equidad en salud y elevando su calidad de vida.
- **Consejo municipal de seguridad social en salud** Es un espacio de alto nivel de deliberación, como insumo para la toma de decisiones y el desarrollo de las políticas concertadas frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Encuestas de Satisfacción:** Se ha venido aplicado, con el fin de conocer de primera mano la percepción de la ciudadanía de los servicios de salud que se prestan en la institución, donde se tiene en cuenta la opinión de estos para tomar medidas y acciones que permitan la mejora continua de los procesos institucionales en base a la voz de los usuarios.
- **Procesos de Concertación:** La ESE Hospital, en sus procesos institucionales con enfoque etnocultural, ha pretendido hacer partícipe a la comunidad desde varios entornos con el objeto de planea.
- ♣ **Oficina de Atención al Usuario de la ES.E Hospital:** Es una área diseñada para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a fin de brindar los mejores servicios a nuestros usuarios mediante la escucha, respuesta permanente y la toma de medidas correctivas y preventivas, en cuanto la prestación de servicios.
- ♣ **Espacios de Rendición de Cuentas:** Se cuenta con un espacio de rendición de cuentas, en donde se involucrará a grupos de interés, y cada uno, propondrá en las mesas de trabajo de Pre Rendición de Cuentas de la ESE. Hospital, los temas de su interés para la rendición de cuentas, con el propósito de que la rendición, sea un espacio participativo, abierto a la comunidad y que permita la mejora continua en el desarrollo del mismo y la prestación de servicios.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 23 de 23
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		Próxima Revisión: 17052025

**Artículo 11°. EJECUCIÓN.** En cada espacio físico y virtual que maneja la ESE, se convoca a los diferentes grupos de interés a participar y dar sus opiniones sobre soluciones a impases, problemáticas y situaciones de la institución.

**Artículo 12°. CONTROL Y EVALUACIÓN.** Se realiza la invitación a los diferentes grupos de interés para efectuar el seguimiento, evaluación y control a la gestión, creando encuestas de satisfacción. Con este medio el usuario puede opinar sobre la gestión de esta ESE y realizar el respectivo control social a las diferentes actividades efectuadas en la vigencia, así mismo analizar el impacto causado con los resultados expuestos.

Paragrafo. La ESE. Hospital, realizará el plan de acción teniendo en cuenta el plan Anticorrupción y atención a la ciudadanía como herramienta de desarrollo e implementación de la política.

**Artículo 13°. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de su expedición y deroga a las demás normas o disposiciones que le sean contrarias.

Se expide en Puerto Nare, Antioquia, a los 12 días del mes noviembre del año 2021.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CIRO GOMEZ BARRIOS**

ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare  
Gerente