



**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Código: PL-SIAU-PDPC-36**

**Versión: 1**

**Fecha: 4/02/2022**

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Mayo de 2021**

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	2/02/2022	Creación del documento



## CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	3
<u>NORMATIVIDAD APLICABLE:</u> .....	4
1. <u>INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA</u> .....	4
2. <u>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</u> .....	4
3. <u>MEDIOS DE PARTICIPACIÓN HABILITADOS POR LA ESE HLCI</u> .....	7
4. <u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA EL AÑO</u> <u>2021</u> .....	8

## **INTRODUCCIÓN**

Con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, previsto en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y cumplir con los propósitos de transparencia, la ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS, desarrolla el plan de participación ciudadana basado en lo siguiente:

Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015 cuyo objetivo es el de definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea) para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011), a partir del cual es necesario definir una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contenga un mapa de riesgos de corrupción en la entidad, las medidas para mitigar y controlar tales riesgos, la estrategia de racionalización de trámites y de optimización de la atención al ciudadano, entre otros aspectos.

Lo anterior dentro del esquema del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 de 2017), que facilite el seguimiento de la ejecución de los planes.

En el presente plan de participación se describe los mecanismos disponibles para que la ciudadanía pueda hacer uso de sus derechos y deberes de participación y a su vez puedan intervenir en la toma de decisiones acerca de la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión realizada, además de fortalecer la confianza e interacción entre la ciudadanía y la Institución.

## **NORMATIVIDAD APLICABLE:**

- Constitución política de Colombia. Artículo 270 - Pretende garantizar el derecho de los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública.
- Ley 850 de 2003 – Reglamenta las Veedurías ciudadanas (modificada por la ley 1757 de 2015).
- Ley 1437 de 2011 – 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.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 2573 de 2014 – Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Ley 1755 de 2015 – Reglamenta el Derecho de Petición.
- Ley 1757 de 2015 - Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

## **1. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA**

Con el objeto de garantizar el ejercicio y promover la efectiva participación de los grupos de interés, la ESEHOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS tiene a disposición de la ciudadanía la información de la entidad, publicada en su portal Web, sin perjuicio de la información pública que allí no se encuentre y que puede ser solicitada directamente a la entidad.

## **2. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

El propósito de este espacio es fortalecer la relación de la ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS con la ciudadanía principalmente, haciéndolos partícipes del proceso de formulación de planes, proyectos

y políticas que tengan incidencia o que los afecten directa o indirectamente. Los mecanismos de participación existentes son los siguientes:

- **Rendición de cuentas:** Espacio de interlocución entre la ciudadanía y las entidades estatales tendiente a evaluar y explicar la gestión de la administración.
- **Participación en la formulación del Plan de desarrollo institucional y Plan de anticorrupción y atención al ciudadano:** Involucrar a la ciudadanía en la formulación de los planes de dirección de la entidad.
- **Derechos de Petición:** Mediante el cual se garantiza el derecho de toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- **Queja y/o reclamo:** Toda persona tiene derecho de manifestar a través de quejas o reclamos su percepción respecto de la atención y los servicios recibidos de parte del Fondo.
- **Encuestas de servicios:** Mecanismo mediante el cual se da la oportunidad al ciudadano de expresar su opinión respecto de una respuesta, un acto o un propósito de la administración
- **Otros mecanismos de participación:**

### **Audiencias Públicas**

Las audiencias públicas son un mecanismo para la vigilancia y control de la gestión pública. Dichas audiencias constituyen un espacio de participación ciudadana propiciado por las entidades de la administración del Estado, y se convocan por lo general cuando la administración 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 estén de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las Audiencias sirven como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que se propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar

soluciones o adoptar correctivos. El artículo 33 de la Ley 489 de 1998 establece: “Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno se podrá convocar audiencias públicas (...)”

En el proceso de rendición de cuentas se habilitan mecanismos de participación ciudadana, tales como las audiencias públicas presenciales o virtuales, reuniones grupales, foros presenciales o virtuales, encuestas u otros que se puedan llegar a implementar, con el objeto de identificar los temas que son de interés de los usuarios, clientes externos y ciudadanía en general, resolver las inquietudes y recibir recomendaciones sobre los programas y servicios que ofrece la entidad y explicar su gestión y sus resultados.

### **Veedurías Ciudadanas:**

Las veedurías ciudadanas que trata el artículo 1 de la Ley 850 de 2003 (modificada por la ley 1757 de 2015), son un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia, de manera organizada, sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público o estén encargadas de la ejecución de un programa, proyecto o contrato).




Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la mencionada ley.

Es de radical importancia en la vigilancia que ejerce la Veeduría Ciudadana la correcta aplicación de los recursos públicos, la forma en que éstos son asignados conforme a las disposiciones legales, planes, programas, y proyectos debidamente aprobados, el cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados, la calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas, la contratación pública y la diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado.

Es importante mencionar que las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

### 3. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN HABILITADOS POR ESE HLCI

A continuación se relacionan los medios Presenciales y electrónicos disponibles:

MEDIO	DESCRIPCION	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Oficina de Atención al Ciudadano	Recepción y tramite de PQRSDF Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Horarios de atención al público: entre las 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 5:00 p.m., de lunes a viernes.
	Recepción	Recepción y Radicación de documentos y/o Solicitudes. Horarios de atención al público: entre las 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 5:00 p.m., de lunes a viernes.
VIRTUAL	<a href="#">Correo electrónico Oficina de Atención al Ciudadano</a>	<a href="mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co">atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co</a> <a href="mailto:ausuario@esecartagenadeindias.gov.co">ausuario@esecartagenadeindias.gov.co</a>
	Correo electrónico Recepción	<a href="mailto:recepcion@adm.esecartagenadeindias.gov.co">recepcion@adm.esecartagenadeindias.gov.co</a>
	Página Web	<a href="http://esecartagenadeindias.gov.co/contactenos/">http://esecartagenadeindias.gov.co/contactenos/</a>
	Chat Institucional	<a href="http://esecartagenadeindias.gov.co">http://esecartagenadeindias.gov.co</a>
	CITASWEB	<a href="http://esecartagenadeindias.gov.co">http://esecartagenadeindias.gov.co</a>
REDES SOCIALES	Redes Sociales	  @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias
TELEFONICO	6517070 - 01800954525	CALL CENTER Para atención al ciudadano. En los mismos horarios de atención al público. Líneas de atención con cobertura Nacional.
	6505898	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS
LINEA CELULAR	3183534288	Oficina de Atención al Ciudadano
BUZONES DE SUGERENCIAS	Ubicados en cada sede y/o servicio	Recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias en los buzones físicos ubicados en cada servicio. Canal atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano

#### 4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA EL AÑO 2021

La ESE HLCl elabora anualmente un Cronograma de Participación que busca informar a los ciudadanos acerca de los eventos en términos de definición de normatividad, planeación, rendición de cuentas y audiencias públicas en las que puede participar por canales o medios electrónicos. A continuación, se presenta el cronograma para el 2021:

<b>Estrategia</b>	Promover la participación ciudadana en la formulación de políticas, planes, programas, proyectos, normatividad, acciones y/o servicios.
-------------------	---

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha s progra madas
	Divulgar por los distintos canales de comunicación de la ESE HLCl el Informe de Gestión 2020.	Informe de Gestión 2020 publicada	Gerencia-Equipo de Trabajo	29/04/2021
	Informar a la ciudadanía por medio de la página web y los perfiles en redes sociales de la entidad, las actividades desarrolladas como parte de su gestión, así como el diseño, formulación y seguimiento de las políticas, planes y programas de la ESE HLCl.	Publicaciones realizadas	Gerencia-Equipo de Trabajo-Oficina de Gestión comercial	Permanente
	Realizar audiencias públicas con el fin de establecer un espacio para informar y explicar las acciones concretas adelantadas por la ESE HLCl en el marco de su gestión.	Realizar audiencias públicas con las comunidades fortaleciendo los componentes de información, diálogo y responsabilidad.	Gerencia-Equipo de trabajo-Oficina de Gestión comercial-Oficina de Atención al Ciudadano	Junio - Diciembre /2021



**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA****Código: PL-SIAU-PDPC-36****Versión: 1****Fecha: 4/02/2022****PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha s progra madas</b>
Realizar consultas a la ciudadanía por medio físico o electrónico, las cuales estén orientada a medir el grado de satisfacción y la calidad de la información dada a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Encuesta de satisfacción	Oficina de Atención al Ciudadano	Enero - Diciembre / 2021

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS</b>
Mayo-2021	Todo el Documento	1.0	Documento inicial

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
OLGA LONDOÑO COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO	DRA.YOLIMA VARGAS COOR. CALIDAD	