



**POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Código: PLT-SIAU-PDPC-39**

**Versión: 1**

**Fecha: 16/11/2022**

## **POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Año 2022**

**NOVIEMBRE de 2022**



## **INTRODUCCIÓN**

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, se define un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

De esta manera, la Política de Participación Ciudadana en el desempeño institucional se configura como una herramienta, para garantizar espacios y mecanismos que le permitan a los ciudadanos y sus grupos de valor participar en los procesos de planeación, ejecución, evaluación y rendición de cuentas de la gestión pública en su comunidad; es por esto que la ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS define la Política de Participación Ciudadana de conformidad con la misión de la entidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la formulación adopción, liderazgo y coordinación de políticas programas y proyectos, así como por su condición de exigencia, cumplimiento y seguimiento imperativo por parte del marco jurídico colombiano que así lo establece.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad a todas las áreas de la Entidad, cada servidor público como quiera que sus actuaciones se deben orientar hacia el interés general que no es nada más que el cumplimiento de los fines del estado, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de esta política al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la ESE HLCl y de esta forma conformar un solo frente cuyo objetivo principal es el de atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.



## MARCO JURÍDICO CONSTITUCIONAL Y NORMATIVO

Definir la Política de Participación Ciudadana implica identificar el marco jurídico que le da fundamento, y la inclusión de las normas de rango legal constituidas para tal fin.

A continuación, se incluye una breve descripción del contenido de la norma:

Marco Jurídico	
Artículo/Leyes	Descripción
1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.	Constitución Política de Colombia.
Ley 12 de 1991, Artículos 12,13,15	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos Del Niño adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.
Ley 134 de 1994 - Todos los artículos	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana"
Ley 190 de 1995 - Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa"
Ley 324 de 1996 - Artículos 4, 5 y 7.	"Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda"
Ley 361 de 1997 - Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67, 69.	"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad"
Ley 403 de 1997 - Artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.	"Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes" la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.
Ley 388 de 1997 - Artículo 4	Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.
Ley 489 de 1998 - Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37	"Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones"
Ley 472 de 1998 - Todos los artículos	"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 594 de 2000 - Artículos 4, 5, 28	"Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones"
Ley 720 de 2001 - Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	"Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos"
Ley 734 de 2002 - Artículo 34	"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único" (vigente cuatro meses después de emitida la Ley 1952 del 28 de enero 2019).
Ley 762 de 2002 - Artículos 2 y 3	"Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).



**POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Código: PLT-SIAU-PDPC-39**

**Versión: 1**

**Fecha: 16/11/2022**

<b>Marco Jurídico</b>	
<b>Artículo/Leyes</b>	<b>Descripción</b>
<b>Ley 850 de 2003 - Todos los artículos</b>	"Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública"
<b>Ley 982 de 2005 - Artículos 8, 13, 15, 16.</b>	"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones"
<b>Ley 962 de 2005 - Todos los artículos</b>	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008 Todo el articulado "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
<b>Ley 1098 de 2006 - Artículos 31 y 32</b>	Por el cual se expide el Código de Infancia y la Adolescencia
<b>Ley 1145 de 2007 - Artículos 1, 2, y 3</b>	"Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones"
<b>Ley 1171 de 2007 - Artículo 9</b>	"Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores"
<b>Ley 1251 de 2008 - Artículos 1, 2, 4, 6, 12.</b>	"Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores"
<b>Ley 1275 de 2009 - Artículos 1, 3, 4, 6</b>	"Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones"
<b>Ley 1341 de 2009 - Artículos 1, 2, 3, 4, 6.</b>	"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones"
<b>Ley 1437 de 2011 - Todos los artículos</b>	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo"
<b>Ley 1474 de 2011 - Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.</b>	"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"
<b>Ley 1581 de 2012 - Todos los artículos</b>	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
<b>Ley 1622 de 2013 - Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34</b>	"Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil"
<b>Ley 1712 de 2014 - Todos los artículos</b>	"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"
<b>Ley 1755 de 2015 - Todos los artículos</b>	"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros"
<b>Ley 1757 de 2015 - Todos los artículos</b>	"Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia"
<b>Ley Estatutaria 1885 de 2018 - Todos los artículos</b>	Por la cual se modifica la ley estatutaria 1622 de 2013 y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 1952 de 2019 – Art. 38.</b>	"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario



## **Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Política de Servicio al Ciudadano**

El modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Una de las políticas de Gestión y Desempeño que integran este modelo es la Política de Servicio al Ciudadano, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.<sup>1</sup>

Dentro de los requerimientos de la política anteriormente mencionada se encuentran los siguientes:

- **Arreglos institucionales:** Los cuales se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos, al interior la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, el ministerio debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.
- **Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.
- **Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. El ministerio debe implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas los servidores públicos, contratistas y pasantes, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones, que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.

---

<sup>1</sup> Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública



## POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: PLT-SIAU-PDPC-39

Versión: 1

Fecha: 16/11/2022

- Cobertura: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
- Certidumbre: Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.
- Cumplimiento de expectativas: Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

A partir de lo anterior, se evidencia la necesidad de formular una política institucional de servicio al ciudadano que soporte y defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme las necesidades del ministerio.

### Conceptos Generales

**Ciudadanía:** La ciudadanía es la identidad política que en una democracia faculta a la persona y a los grupos para llevar sus demandas de la vida cotidiana al ámbito de lo público haciendo posible su participación política democrática; está constituida por una comprensión política democrática, un lenguaje político democrático y unas prácticas políticas democráticas que suponen en la persona el desarrollo de competencias cívicas; es la dimensión subjetiva de la cultura política democrática.

**Participación Política:** La participación política es la disposición para involucrarse activamente en la vida política de la sociedad, manteniéndose informado, tomando parte en el diálogo público e integrándose en las acciones colectivas de los procesos políticos; cuando las y los ciudadanos no tienen esta disposición, el poder se acumula en unos cuantos.

**Política:** La política es la forma ideológica que centra el poder a un grupo de personas que lideran y velan por las garantías de una población.

**Política pública:** Una política pública puede ser definida como una intervención deliberada del Estado para corregir o modificar una situación social o económica que ha sido reconocida como problema público.



**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).

**Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Impacto:** efecto de largo plazo, positivo y negativo, primario y secundario, producido directa o indirectamente, por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no. (Tomado del documento “Glosario de términos sobre evaluación y gestión de la Organización para la Cooperación y Desarrollo” de la OCDE, 2002)

**Información pública:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

**Meta:** expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos. (Adaptado del concepto proporcionado en el documento “Indicadores de desempeño en el sector público - Serie Manuales N° 45 elaborado por la CEPAL, 2005).

**Beneficiarios:** Son individuos, grupos u organizaciones para quienes los efectos de las políticas son beneficiosos o valorados como positivos. Ellos se benefician, directa o indirectamente, de una intervención, hayan sido o no los destinatarios de esta (Dunn, 2008; OECD, 2010)

**Gestión:** La gestión se trata de la realización de acciones enfocadas al cumplimiento de una ruta planificada para la obtención de algún objetivo, tomando los actores claves dentro del proceso de implementación como recursos activos para el logro de los objetivos

**Instrumentos de política pública:** Son los recursos y herramientas disponibles o necesarias que tienen los hacedores y actores de política pública para llevar a cabo las acciones requeridas para el cumplimiento de la estrategia diseñada, o para lograr la cooperación y coordinación de los actores claves para la implementación. Los instrumentos de política pública están condicionados por el arreglo institucional y pueden ser de diversos tipos:



impositivos, regulatorios, físicos, monetarios, presupuestarios y morales, entre otros.

## **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

*La ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS se compromete a diseñar y promover la participación ciudadana a través de espacios de rendición de cuentas para la formulación de diagnósticos, implementación, evaluación y seguimiento dentro de la dimensión de direccionamiento estratégico y la planeación.*

### **ALCANCE**

Por su naturaleza, esta política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

### **RESPONSABLES**

#### **Alta Dirección.**

- Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

#### **Oficina de Atención al Ciudadano.**

- Coordinar la implementación de la política institucional de Participación Ciudadana
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de Participación Ciudadana.
- Presentar los informes de la Gestión y el Desempeño de los resultados de los monitoreos efectuados.

#### **Coordinadores de áreas y equipos de trabajo.**

- Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la política institucional de Participación Ciudadana
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera.





## 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.



**POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Código: PLT-SIAU-PDPC-39**

**Versión: 1**

**Fecha: 16/11/2022**

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.

**MEDIOS DE PARTICIPACIÓN HABILITADOS POR ESE HLCI**

La ESE HLCI dispone de diferentes canales de atención para la ciudadanía en general, los cuales se relacionan a continuación:

MEDIO	DESCRIPCION	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Oficina de Atención al Ciudadano	Recepción y trámite de PQRSDP P. 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

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA EL AÑO 2022**

La ESE HLCI 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 2022:

**POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA****Código: PLT-SIAU-PDPC-39****Versión: 1****Fecha: 16/11/2022****Estrategia**

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	Fechas programadas
Divulgar por los distintos canales de comunicación de la ESE HLCI el Informe de Gestión 2020.	Informe de Gestión 2020 publicada	Gerencia-Equipo de Trabajo	29/04/2022
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 HLCI.	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 HLCI 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 /2022
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 / 2022

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

FECHA	NUMERAL	VERSIÓN	CAMBIOS
Mayo-2022	Todo el Documento	1.0	Documento inicial

Realizó	Revisó	Aprobó
OLGA LONDOÑO COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO	DRA.YOLIMA VARGAS COORD. CALIDAD	