

 	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-SIAU-PDPC-36
		Versión: 3
		Fecha: 28/01/2026

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	2/02/2022	Creación del documento
2	30/07/2024	Se actualizan medios de participación habilitados por ESE HLCl y cronograma de actividades de participación.
3	28/01/2026	Ajuste integral del plan. Actualizaciones de canales de atención y cronograma de actividades

 	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-SIAU-PDPC-36
		Versión: 3
		Fecha: 28/01/2026

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana constituye un pilar fundamental del Estado Social de Derecho y un derecho constitucional que garantiza a los ciudadanos intervenir de manera activa en la conformación, ejercicio y control del poder público. En este sentido, el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia establece la obligación de promover mecanismos que permitan a la ciudadanía participar en el control de la gestión pública.

En armonía con lo anterior, la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias formula y adopta el presente Plan de Participación Ciudadana, como un instrumento de planeación que orienta las acciones institucionales dirigidas a promover, fortalecer y garantizar el ejercicio efectivo de la participación de la ciudadanía, los usuarios y los grupos de valor, en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Este Plan se desarrolla en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Decreto 1499 de 2017), la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Estrategia de Gobierno Digital (Decreto 1078 de 2015) y las disposiciones relacionadas con transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

A través del presente Plan, la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias define los mecanismos, espacios y canales de participación que permiten a la ciudadanía ejercer sus derechos y deberes, aportar a la toma de decisiones públicas, realizar control social y fortalecer la confianza, legitimidad e interacción permanente entre la institución y la comunidad.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

El Plan de Participación Ciudadana se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 270.
- Ley 489 de 1998 – Organización y funcionamiento de la Administración Pública.
- Ley 850 de 2003 – Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1078 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector TIC (Gobierno Digital).
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1757 de 2015 – Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

 	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-SIAU-PDPC-36
		Versión: 3
		Fecha: 28/01/2026

1. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA

Con el propósito de garantizar el derecho de acceso a la información pública y promover la participación efectiva de los ciudadanos y grupos de valor, la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias dispone a través de su página web institucional y demás canales oficiales, información clara, actualizada y comprensible sobre su gestión, estructura, servicios, planes, programas, proyectos, trámites y resultados.

Lo anterior, sin perjuicio del derecho que asiste a toda persona de solicitar información adicional mediante los mecanismos establecidos por la ley.

2. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias promueve los siguientes mecanismos de participación:

2.1 Rendición de Cuentas

Espacio permanente de diálogo e interlocución entre la entidad y la ciudadanía, orientado a informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión institucional, así como a recibir observaciones, recomendaciones y propuestas de mejora.

2.2 Participación en la formulación de planes y estrategias

Involucramiento de la ciudadanía y grupos de valor en la formulación y actualización de:
Plan de Desarrollo Institucional.
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Planes, programas y proyectos institucionales.

2.3 Derecho de Petición

Mecanismo mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular y obtener respuesta oportuna, completa y de fondo, conforme a la Ley 1755 de 2015.

2.4 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Canal que permite a los ciudadanos manifestar su percepción frente a la atención recibida, los servicios prestados o la actuación institucional, constituyéndose en una fuente permanente de mejora.

2.5 Encuestas de satisfacción y percepción ciudadana

Instrumentos que permiten conocer la opinión de los usuarios frente a los servicios y procesos institucionales, con el fin de fortalecer la calidad y oportunidad en la prestación de estos.

- **Otros mecanismos de participación:**

3. OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

 	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-SIAU-PDPC-36
		Versión: 3
		Fecha: 28/01/2026

Audiencias Públicas

Las audiencias públicas constituyen un mecanismo de participación y control social mediante el cual la entidad convoca a la ciudadanía para tratar asuntos relacionados con la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos institucionales, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998.

Veedurías Ciudadanas

Las veedurías ciudadanas son mecanismos democráticos de representación que permiten a los ciudadanos y organizaciones sociales ejercer vigilancia preventiva y posterior sobre la gestión pública, de conformidad con la Ley 850 de 2003 y la Ley 1757 de 2015.

La vigilancia ejercida por las veedurías se orienta, entre otros aspectos, a:

- La correcta aplicación de los recursos públicos.
- El cumplimiento de planes, programas y proyectos.
- La calidad, oportunidad y efectividad de los servicios.
- La transparencia y legalidad de la contratación pública.

Las veedurías podrán formular recomendaciones a la entidad y a los organismos de control, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

3. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN HABILITADOS POR ESE HLCI

A continuación, se relacionan los medios Presenciales y electrónicos disponibles:

MEDIO	DESCRIPCION	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Oficina de Participación Social y Comunitaria	Centro Comercial Plaza Bocagrande Piso No. 10 Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Horarios de atención al público: De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 5:00 p.m., de lunes a jueves. De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 4:00 p.m. viernes
	Recepción	Recepción y Radicación de documentos y/o Solicitudes 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 4:00 p.m., de lunes a viernes.
VIRTUAL	Correo electrónico Oficina de Participación Social y Comunitaria	atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co
	Ventanilla única virtual	http://esecartagenadeindias.gov.co
	Correo electrónico Recepción	recepcion@adm.esecartagenadeindias.gov.co
	Página Web	http://esecartagenadeindias.gov.co/contactenos/
REDES SOCIALES	Redes Sociales	 @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias
TELEFONICO	605-6517070 opción 1	CALL CENTER Para atención al ciudadano.
	01800954525	Línea para recepción de PQRSDf en los mismos horarios de atención al público. Líneas de atención con cobertura Nacional.
	605-6505898	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS
LINEA CELULAR	3183534288	Horarios de atención al público: De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 5:00 p.m., de lunes a jueves. De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 4:00 p.m. viernes

 	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PL-SIAU-PDPC-36
		Versión: 3
		Fecha: 28/01/2026

WHATSAPP	3183534288	Horarios de atención al público: De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 5:00 p.m., de lunes a jueves. De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 4:00 p.m. viernes
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 Participación Social y Comunitaria

4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN

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.

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
1	Divulgar por los distintos canales de comunicación de la ESE HLCI el Informe de Gestión anual	Informe de Gestión anual publicado	Gerencia-Equipo de Trabajo	Primer trimestre del año
2	Informar a la ciudadanía por medio de la página web y en las 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
3	Realizar mesas de trabajo 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 mesas de trabajo con las comunidades fortaleciendo los componentes de información, diálogo y responsabilidad.	Gerencia- Equipo de trabajo- Oficina de Gestión comercial- Oficina de Participación social y comunitaria	Semestral
4	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 Participación social y comunitaria	Enero - Diciembre

Realizó	Revisó	Aprobó
DRA. OLGA LONDOÑO JEFE OFICINA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA	DRA.YOLIMA VARGAS J P.E GESTION ESTRATEGICA	DRA. SABRINA VAN LEENDEN G GERENTE