

 	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	2022	Creación del documento
2	30/07/2024	Actualización general
3	9/02/2026	Ajuste integral conforme a lineamientos del DAFP y Política de Participación Ciudadana del MIPG. Se incorpora Estrategia y Matriz de Implementación

	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

INTRODUCCIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la ESE Hospital Local Cartagena de Indias adopta la presente Política de Participación Ciudadana, orientada a fortalecer la incidencia de la ciudadanía y los grupos de valor en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

La política reconoce la participación ciudadana como un pilar para la generación de valor público, el fortalecimiento de la confianza institucional, la transparencia y la mejora continua de los servicios de salud.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales para promover, fortalecer y garantizar el ejercicio efectivo de la participación ciudadana en la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en coherencia con el MIPG.

MARCO JURÍDICO, CONSTITUCIONAL Y NORMATIVO

La formulación e implementación de la Política de Participación Ciudadana de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias se fundamenta en el marco constitucional y legal vigente que reconoce, promueve y garantiza el derecho de los ciudadanos a participar de manera activa en la planeación, gestión, seguimiento y control de la administración pública, así como en la definición, ejecución y evaluación de las políticas públicas, en coherencia con los principios de transparencia, corresponsabilidad y generación de valor público.

En este sentido, la política se soporta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

Marco normativo aplicable

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 134 de 1994 – Mecanismos de participación ciudadana.

	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

- Ley 850 de 2003 – Veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005 – Racionalización de trámites.
- 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 Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho fundamental de petición.
- Ley 1757 de 2015 – Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana.
- Decreto 124 de 2016 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017 – Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 2106 de 2019 – Simplificación y racionalización de trámites.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Política de Servicio al Ciudadano

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.

	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

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

	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

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 promueve la participación de la ciudadanía y los grupos de valor en la planeación, ejecución y evaluación de su gestión, mediante espacios, mecanismos y canales de diálogo que fortalecen la transparencia, la corresponsabilidad y el control social, para generar valor público y mejorar la calidad de los servicios de salud.

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 Participación Social y comunitaria.

- 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.

	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

- Presentar los informes de la Gestión y el Desempeño de los resultados de los monitoreos efectuados.

Líderes de procesos 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

 	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

- **Otros mecanismos de participación:**

Audiencias Públicas

Mecanismo institucional de participación y rendición de cuentas mediante el cual la ESE Hospital Local Cartagena de Indias promueve el diálogo directo con la ciudadanía y los grupos de valor sobre la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de su gestión, con el propósito de fortalecer la transparencia, identificar oportunidades de mejora, gestionar expectativas y adoptar acciones que contribuyan a la generación de valor público.

Veedurías Ciudadanas

Mecanismo de control social que permite a los ciudadanos y organizaciones ejercer vigilancia preventiva y posterior sobre los procesos, resultados y uso de los recursos públicos de la entidad, formulando recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la eficiencia institucional, la integridad, la legalidad y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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 Participación Social y Comunitaria	Centro Comercial Plaza Bocagrande Piso No. 10 Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Horarios de atención al público: 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 UNICA VIRTUAL	http://esecartagenadeindias.gov.co
	Correo electrónico Recepción	recepcion@adm.esecartagenadeindias.gov.co
	Página Web	http://esecartagenadeindias.gov.co/contactenos/

 	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

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
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

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	Gerencia- Equipo de trabajo- Oficina de Gestión comercial- Oficina de Participación	Semestral

 	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	Código: PLT-SIAU-PDPC-39
		Versión: 3
		Fecha: 9/02/2026

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Actividades		Meta o producto	Responsable	Fechas programadas
		información, diálogo y responsabilidad.	social y comunitaria	
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 P.E GESTION ESTRATEGICA	DRA. SABRINA VAN LEENDEN GERENTE