



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÓÍ

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA





Plan	Código	PL_01_AT
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
	Página	2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. METAS.....	3
5. PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES	4
6. PRESUPUESTO	10
7. EVALUACIÓN.....	11
8. DEFINICIONES	11
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	13
10. CONTROL DE SOCIALIZACIÓN	16
11. CONTROL DE APROPIACIÓN	16
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	16
13. ANEXOS.....	17

Elaboró/actualizó: Luisa Fernanda Rúa Vásquez Profesional en Calidad y Riesgos Mirley Polo Líder de Atención al Ciudadano	Revisó: María Patricia Lopera Ossa Profesional de calidad Dora Rodríguez Agudelo Líder Información Documentada	Aprobó: Diego León Muñoz Zapata Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma:
Fecha: 2020-11-05	Fecha: 2020-11-05	Fecha: 2020-11-05

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	3 de 17

1. JUSTIFICACIÓN

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, promueve de forma activa la Participación Ciudadana, involucrando a sus grupos de interés y a la ciudadanía en general, asegurando el diálogo de doble vía (Ciudadanos – Hospital y viceversa), promoviendo la cultura de la información, la transparencia y garantizando espacios de participación para el control social, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, incluyendo la estrategia de rendición de cuentas.

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí garantiza a los ciudadanos ser escuchados, además que todas sus preguntas e inquietudes serán contestadas oportunamente, así como sus propuestas serán consideradas y de ser posible implementadas.

Este Plan, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer espacios de participación ciudadana que garanticen el acercamiento de los ciudadanos a la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, incluyendo de forma activa a los grupos de interés, a través de la promoción efectiva de los mecanismos de participación ciudadana y el control social, publicando activamente información sobre la gestión institucional y así generar espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés.


3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir metodologías, mecanismos y espacios de participación ciudadana para realizar ejercicios de consulta, diálogo y control social con grupos de interés, que permitan fortalecer la gestión de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí y mejorar la experiencia de relacionamiento de la ciudadanía con la Entidad.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana utilizando los medios de disponibles en la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.

4. METAS

- Realizar 4 capacitaciones anuales para fomentar la participación ciudadana en el año en vigencia.
- Mantener actualizados los medios disponibles en la institución para fomentar la participación ciudadana

Copia controlada

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	4 de 17

5. PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

a. Articulación con la planeación y Gestión Institucional


De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan de Participación Ciudadana instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas “Gestión con Valores para Resultados” (Relación Estado – Ciudadano) y “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana”, según la cual “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”

Según el MIPG, en los espacios de participación ciudadana “(...) se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública”.

Es por lo anterior que la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí para garantizar la participación ciudadana ha definido dentro de sus lineamientos las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas que se desarrolla en unos pasos mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren activamente, los cuales se describen a continuación de forma breve:

- **Paso 1.** Se identifican los temas de mayor interés para nuestros grupos.
- **Paso 2.** Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.
- **Paso 3.** Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y se publica con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.
- **Paso 4.** Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo.
- **Paso 5.** Se debe llevar acabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidas.

La Institución o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	5 de 17

de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.

b. Alcance

La ejecución del presente Plan involucra a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, quienes desarrolla permanentemente actividades de consulta ciudadana con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable, inclusiva, constructiva y efectiva.

c. Mecanismos de participación en la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí

En las definiciones se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí tiene a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

d. Escenarios de participación ciudadana en la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí ha dispuesto de tres (3) escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, pedir cuentas y mantener un diálogo continuo con las diferentes áreas de la entidad.


A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana dispuestos por la entidad:

– Descripción de los Medios de Participación Presenciales.

- Punto de Atención al Ciudadano:

Es el escenario presencial dispuesto por la institución para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran. La atención en este punto es priorizada a través de un sistema de asignación de turnos, que permite dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran.

- Buzón de Sugerencias:

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	6 de 17

El buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es un instrumento a disposición de los miembros de la comunidad y de los usuarios para hacer conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés con el fin de tener la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Estos dos elementos se encuentran en:

Sede 1: Cra 51ª # 45-51. Itagüí-Antioquia
 Sede 2: Calle 47 #48-63. Itagüí-Antioquia
 Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
 Sábados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
 Código postal: 055412.m.

– **Descripción de los Medios de Participación NO Presenciales:**

- **Telefónicos:**


A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la E.S.E Hospital san Rafael de Itagüí. Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:

- Línea gratuita nacional con el número 01 8000 413 710, atendida de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
- PBX con el número +57 (4) 448 22 24 a través del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia que requiera, atendido de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Virtual:**

Sitio Web – www.hsanrafael.gov.co: es el escenario que la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

- **Redes Sociales:**

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	7 de 17

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí hace uso de las redes sociales para informar a los cibernautas sobre los avances, noticias y actividades que adelanta. Para ello se cuenta con las siguientes redes sociales:


- Twitter: @sanrafaelitagui
<https://twitter.com/sanrafaelitagui>
- Facebook: @HospitalSanRafaelDeltagui
<https://www.facebook.com/HospitalSanRafaelDeltagui>
- Instagram: @hospitalsanrafaeldeitagui
<https://www.instagram.com/hospitalsanrafaeldeitagui/>

- **Correo Electrónico:**


La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí pone a disposición de los grupos de interés un Correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

- **Correo Institucional:** atencionalusuario@hsanrafael.org
- **Notificaciones judiciales:** notificacionesjuridica@hsanrafael.org


ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Incluir el de Plan Participación Social en salud (PPSS) en el plan de desarrollo de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.	Inclusión del plan de acción de la PPSS en el plan de desarrollo de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.	Líder Atención al Ciudadano	30/06/2020	Informe a entidad vigilante Secretaria de Salud de Itagüí
Socialización de la PPSS actualizada con los nuevos lineamientos del Ministerio al personal de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.	Socializar la PPSS con nuevos lineamientos al personal de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí a través de las TIC's	Líder Atención al Ciudadano	30/06/2020	Soporte de envío de información

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	8 de 17

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Talleres para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación en salud.	Desarrollo de talleres en temas del SGSSS	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico
Taller pedagógico para cualificar a los ciudadanos en los procesos de tecnología de la información y comunicación.	Taller básico de tecnología de información y comunicación de uso de redes sociales para el fortalecimiento de la comunicación en las organizaciones sociales.	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico
Espacios informativos y medios de comunicación de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí donde participan integrantes de la asociación de usuarios	Asociación de usuarios participando en espacios informativos. (cartelera)	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Registro fotográfico
Asociación de usuarios constituida y funcionando	Reuniones y asambleas de la asociación de usuarios de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico
Reuniones del comité de ética con participación de la asociación de usuarios	Reuniones mensuales del comité de ética de E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	9 de 17

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Estrategia de información y comunicación definida para promover la cultura de bienestar y salud en la comunidad	Actividades de la estrategia de comunicación e información implementadas	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Registro fotográfico.
Talleres para cualificar a los ciudadanos en los procesos de promoción de la salud.	Desarrollo de taller sobre salud pública	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Listado de asistencia, registro fotográfico.
Asociación de usuarios articulada y participando en los diferentes programas y servicios de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí	Integrantes de la asociación de usuarios promoviendo deberes y derechos en los programas y servicios de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Registro fotográfico
Talleres para cualificar a los ciudadanos en los procesos de control social	Desarrollo de talleres sobre control social a la gestión pública	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Registro fotográfico
Procedimiento de PQRSF implementado	Información de PQRSF a través de los diferentes canales: habilitar página web, buzón, teléfono y comunicaciones radicadas con informe y análisis de resultados	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Informes de PQRSF


	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	10 de 17

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Procedimiento de satisfacción de usuarios implementado	Aplicar encuestas de satisfacción y elaborar informe y análisis de resultados	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Encuestas de satisfacción y análisis de las mismas.
La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí realizando audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía con actores del SGSSS contribuyendo al manejo transparente de asuntos y recursos públicos.	Convocatoria, realización y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Registro Fotográfico, convocatoria y Listas de asistencia.
La junta directiva de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí conformada con base en la normatividad vigente y funcionando	Reuniones ordinarias y extraordinarias de la junta directiva de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí	Líder Atención al Ciudadano	31/12/2020	Actas de reuniones y conformación.

6. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Resma	48	\$ 12.852	\$ 616.896
Computadores	4	\$ 1.300.000	\$ 4.900.000
Tóner HP37A	4	\$ 437.920	\$ 1.751.680
Volante derechos y deberes	7.200	\$ 380	\$ 2.736.000
Encuesta de satisfacción	6.000	\$ 380	\$ 2.280.000
Lapiceros	288	\$ 1.000	\$ 288.000
Refrigerios	15	\$ 2.000	\$ 30.000
TOTAL			\$ 12.602.576

Copia controlada

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	11 de 17

7. EVALUACIÓN

Se hacen las reuniones de la asociación de usuarios de manera mensual donde se deja un acta con su respectivo listado de asistencia, y así mismo se realiza la reunión de comité de ética donde se analizan las PQRSD más relevantes, los cuales quedan archivados para su futura verificación y confirmación de que se cumple con los objetivos proyectados.

8. DEFINICIONES

Acción de Cumplimiento. Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.


Acción de Tutela. Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

Consultas verbales o escritas. Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

Denuncia. Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

Petición o derechos de petición. Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	12 de 17

diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Queja. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).


Reclamo. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Trámite. Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.


Rendición de Cuentas. Es el 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, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.


	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	13 de 17

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


CÓDIGO	NOMBRE
No aplica	<p>Constitución Política de Colombia</p> <p>ARTÍCULO 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.</p> <p>ARTICULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).</p> <p>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 (...).</p> <p>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 (...).</p> <p>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.</p> <p>ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).</p> <p>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.</p>

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	14 de 17

CÓDIGO	NOMBRE
	<p>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 (...).</p> <p>ARTICULO 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial 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.</p> <p>ARTICULO 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella (...).</p> <p>ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).</p> <p>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.</p> <p>ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).</p>
No aplica	Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
No aplica	Ley 190 de 1995. Artículo 58º.- 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 administren recursos del Estado.
No aplica	Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
No aplica	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.
No aplica	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.

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	15 de 17

CÓDIGO	NOMBRE
No aplica	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 Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
No aplica	Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
No aplica	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.
No aplica	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.
No aplica	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.
No aplica	Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
No aplica	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 sistema de quejas y reclamos.
No aplica	Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
No aplica	Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
No aplica	Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
No aplica	Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Modificado 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
No aplica	Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
No aplica	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.

	Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión	1
		Página	16 de 17

CÓDIGO	NOMBRE
No aplica	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.
No aplica	CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
No aplica	CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
MN_02_AU-1	S.I y Atención al usuario (SIAU) V2
No aplica	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
PR_02_AT	Gestión de PQRSDf

10. CONTROL DE SOCIALIZACIÓN

PROCESO- SERVICIO/ÁREA	CARGOS(S) A LOS QUE SE SOCIALIZA
Área de Atención al Ciudadano	Auxiliares administrativa, Psicóloga, Trabajador(a) Social

Para la socialización del protocolo se debe hacer uso de la "Guía Administrativa Mecanismos de Socialización de Documentos" (GA_04_SI), y se debe dejar constancia escrita en el formato establecido en la E.S.E, mediante la firma del talento humano que recibe la socialización, en el cual conste que se han aclarado todas las dudas que han surgido, y que se expresa la total responsabilidad y compromiso para continuar la implementación, con el fin de contribuir a mejorar y mantener el SIG.

11. CONTROL DE APROPIACIÓN


La apropiación del contenido del protocolo por el talento humano una vez este ha sido socializado, se puede evidenciar mediante los siguientes mecanismos: observación del desempeño, aplicando lista de chequeo, entrevista dirigida, simulacro, test escrito, entre otros.

Esta debe ser ejecutada por el responsable de hacer la socialización, durante las actividades planeadas para dar a conocer los documentos, actividades de inducción, reinducción o entrenamiento en el puesto de trabajo.

12. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	SOLICITANTE
-------	---------	------------------------	-------------

Copia controlada

		Plan	Código	PL_01_AT
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Versión	1
			Página	17 de 17

2020 -11 - 05	1	Creación del Plan de Participación Ciudadana.	Oficina de Planeación y Calidad
---------------	---	---	---------------------------------

13. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_12_AU-2	Encuesta de satisfacción con el servicio