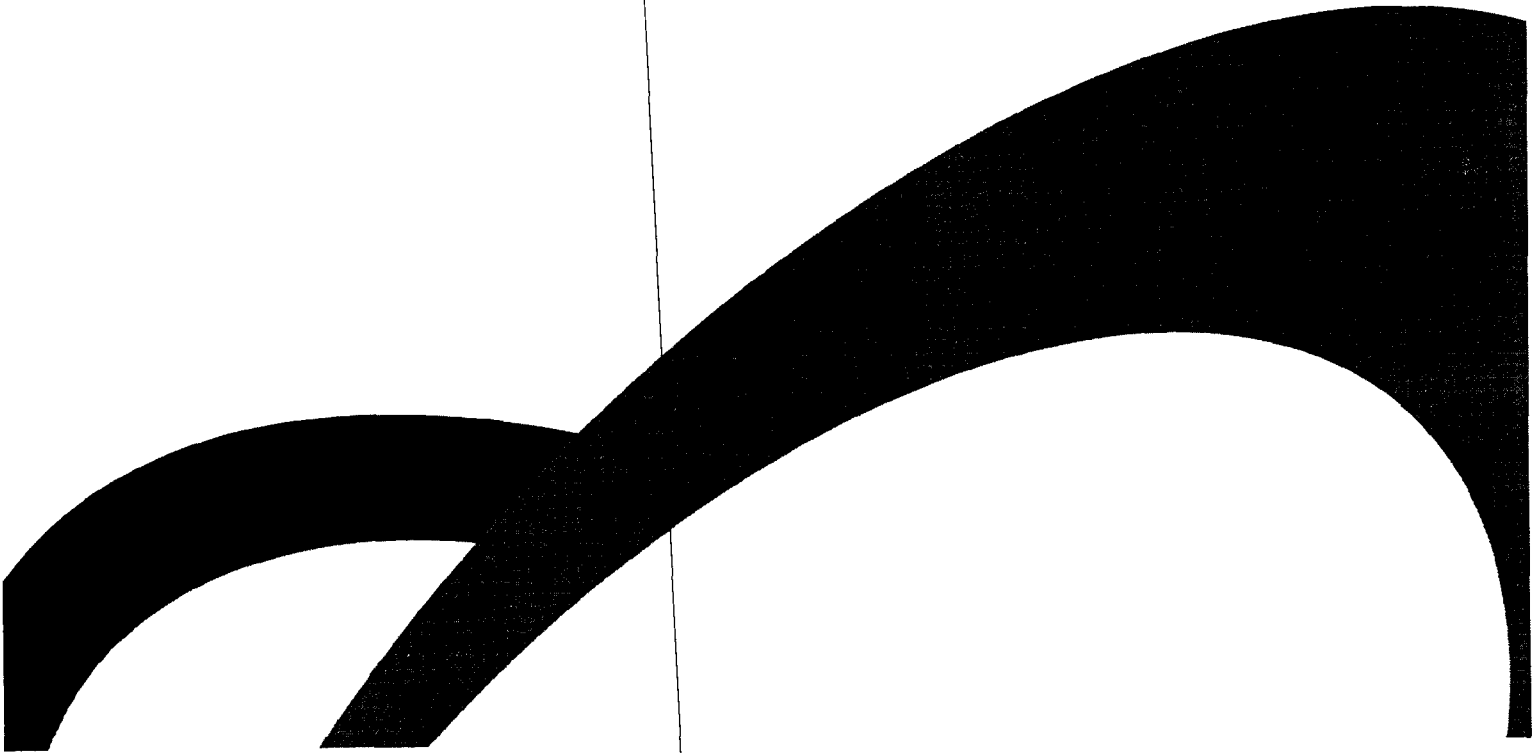




E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÓI

**GUÍA ADMINISTRATIVA
PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS**





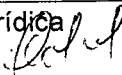
| | | |
|---|---------|----------|
| Guía Administrativa | Código | GA_01_AT |
| PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS | Versión | 1 |
| | Página | 2 de 7 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|---|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVO | 3 |
| 3. AMBITO DE APLICACIÓN | 3 |
| 4. USUARIOS DE LA GUIA ADMINISTRATIVA..... | 3 |
| 5. CONTENIDO | 3 |
| 5.1 PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ..... | 3 |
| 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 6 |
| 7. CONTROL DE SOCIALIZACIÓN | 6 |
| 8. CONTROL DE APROPIACIÓN | 7 |
| 9. CONTROL DE CAMBIOS..... | 7 |

| | | |
|---|---|--|
| 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 |

Copia Controlada

VoBo Oficina Jurídica


1. INTRODUCCIÓN

Con el objeto de transformar la relación entre los ciudadanos y el Ministerio de Salud y Protección Social, haciéndolos participes en la formulación de políticas públicas del sector salud y protección social tienen en cuenta la participación de todos los ciudadanos sin importar su género, raza o condición social; de igual manera, también pueden participar las organizaciones y la sociedad civil.

2. OBJETIVO

Publicar los mecanismos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas en el control o en la evaluación de la gestión institucional.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Esta guía aplica al área de atención al ciudadano y todos los usuarios y/o pacientes

4. USUARIOS DE LA GUIA ADMINISTRATIVA

Ciudadanos, usuarios

5. CONTENIDO

5.1 PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ

La participación de la ciudadanía es fundamental para la construcción de mejora dentro de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí y para este caso en específico la formulación de políticas encaminadas a la mejora de la atención al usuario.

A continuación, se describen los medios y mecanismos a través de los cuales pueden participar los ciudadanos con la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.

– PRESENCIAL:

El punto de Atención al Ciudadano se en cuenta en las dos sedes de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí:

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

– LÍNEAS TELEFÓNICAS:

Copia controlada

- **Línea nacional:** 01 8000 413 710
- **Conmutador (Itagüí):** +57 (4) 448 22 24
- **Horario:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

– **CANALES DE COMUNICACIÓN VIRTUALES:**

- Virtual: Sitio Web
 - www.hsanrafael.gov.co: Preguntas, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD)
- Redes sociales:
 - Twitter: @sanrafaelitagui
 - <https://twitter.com/sanrafaelitagui>
 - Facebook: @HospitalSanRafaelDeltagui
 - <https://www.facebook.com/HospitalSanRafaelDeltagui>
 - Instagram: @hospitalsanrafaeldeitagui
 - <https://www.instagram.com/hospitalsanrafaeldeitagui/>
- Correo Electrónico:
 - **Correo Institucional:** atencionalusuario@hsanrafael.org
 - **Notificaciones judiciales:** notificacionesjuridica@hsanrafael.org

| | | | |
|---|---|---------|----------|
|  | Guía Administrativa | Código | GA_01_AT |
| | PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS. | Versión | 1 |
| | | Página | 5 de 7 |

5.2 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ

5.2.1 ¿Cuáles son los mecanismos de participación?

Los mecanismos de participación son:

- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.
- **Rendición de cuentas:** 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.

5.2.2 ¿A qué mecanismos puede recurrir en caso de preguntas, quejas o reclamos?

- **Acción de cumplimiento:** mecanismo de protección de derechos; esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.
- **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 pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.
- **Consultas:** petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.
- **Denuncia:** documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.
- **Petición o derechos de petición:** derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.
- **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 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 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 para racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días 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.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| CÓDIGO | NOMBRE |
|--------------------------|--|
| Resolución 2063 De 2017. | cartilla Política Pública de Participación Social En Salud –PPSS Resolución 2063 De 2017. |
| | Estrategia de comunicación para la implementación de la Política de Participación Social en salud – PPSS junio 2020. |

7. CONTROL DE SOCIALIZACIÓN

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

Para la socialización del guía administrativa 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

| | | | |
|---|--|---------|----------|
|  | Guía Administrativa | Código | GA_01_AT |
| | PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS. | Versión | 1 |
| | | Página | 7 de 7 |

se expresa la total responsabilidad y compromiso para continuar la implementación, con el fin de contribuir a mejorar y mantener el SIG.

8. CONTROL DE APROPIACIÓN

La apropiación del contenido del procedimiento por parte del Cliente interno 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.

9. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | SOLICITANTE |
|---------------|---------|--|---------------------------------|
| 2020 -11 - 05 | 1 | Creación del Guía Administrativa participación en la formulación de políticas. | Oficina de Planeación y Calidad |