





## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

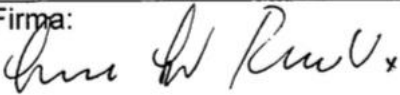

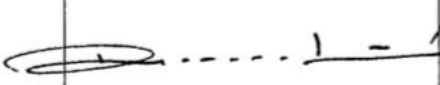
2024

	PLAN	Código	FT_16_PL
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADAN</b>	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

## TABLA DE CONTENIDO

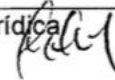
1. JUSTIFICACIÓN .....	4
2. OBJETIVO GENERAL .....	4
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
4. METAS .....	4
5. PROGRAMACIÓN DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES .....	5
6. PRSEUPUESTO.....	11
7. EVALUACIÓN .....	12
8. DEFINICIONES .....	12
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	13
10. CONTROL DE SOCIALIZACION .....	17
11. CONTROL DE APROPIACIÓN .....	17
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	18
13. ANEXOS.....	18

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021


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

Copia Controlada

VoBo Oficina Jurídica



<b>Elaboró/actualizó:</b> Patricia Rentería Gamboa	<b>Revisó:</b> (Nombre y Cargo)	<b>Aprobó:</b> (Nombre y Cargo)
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

## 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 dialogo en 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 control social publicando activamente formación sobre la gestión institucional y así generar espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de inertes

## 3. OBJETIVOS EPECIFICOS

- Definir metodologías, mecanismo 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 ciudadana con la Entidad.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana utilizando los medios disponibles en la E.S.E Hospital al San Rafael de Itagüí.

## 4. METAS

- Realizar 4 capacitaciones anuales para fomentar la participación ciudadana en el año en vigencia.

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

- Mantener actualizados los medios disponibles en la institución para fomentar la participación ciudadana

## 5. PROGRAMACION DE ESTRATEGÍAS 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 deben 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 activarse, 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 a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidos.

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	MN_08_PL
	<b>PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA</b>	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

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 los grupos de interés que lo requieran.

###### **- Buzón de Sugerencias:**

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

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

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.

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, campanas, 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 ( ) 448 22 24 a través del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia: que requiera ser atendido de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

#### - Virtual:

Sitio Web — [www.hsanrafael.ov.co](http://www.hsanrafael.ov.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:


La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí hace uso de las redes sociales para informar a 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: @HospitalSanRafaelDeltaqui

<https://www.facebook.com/HospitalSanRafaelDeltaqui>

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

• Instagram: @sanrafaelitagui

<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@sanrafael.org](mailto:atencionalusuario@sanrafael.org)
- **Notificaciones judiciales:** [notificacionesjudicias@sanrafael.org](mailto:notificacionesjudicias@sanrafael.org)

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Incluir el de Plan de Participación Social en salud (PPSS) en el plan de desarrollo de la ESE Hospital San Rafael de Itagüí	Inclusión de Plan de acción de la PPSS en el Plan de desarrollo de la ESE Hospital San Rafael de Itagüí	Líder de Atención al Ciudadano	30/06/2024	Informe de entidad vigilante secretaria de Salud de Itagüí
Socialización de la PPSS actualizada con los nuevos lineamientos del ministerio al personal de la ESE Hospital San Rafael de Itagüí	Socializar la PPSS con nuevos lineamientos al personal de la ESE Hospital San Rafael de Itagüí a través de las TIC's	Líder de Atención al Ciudadano	30/06/2024	Soporte de envío de información
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Talleres para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación en salud.	Desarrollo de talleres en temas de SGSSS	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico
Taller pedagógico para cualificar a los ciudadanos en los procesos de tecnología de	Taller básico de tecnología de información y comunicación de	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Acta y listado de asistencia,




	PLAN		Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA		Versión	2
			Fecha	Julio de 2021

la información y comunicación.	uso de redes sociales para el fortalecimiento de la comunicación en las organizaciones sociales			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 formativos. (cartelera)	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	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 de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico
Reuniones del comité de ética participación de la asociación de usuarios	Reuniones mensuales de asociación de usuarios de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Acta y listado de asistencia, registro fotográfico
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PLAZO</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
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 de Atención al Ciudadano	30/06/2024	Informe de entidad vigilante secretaria de Salud de Itagüí
Talleres para cualificar a los ciudadanos en los procesos de promoción de la salud.	Desarrollo de taller sobre salud pública	Líder de Atención al Ciudadano	30/06/2024	Soporte de envío de información
	Integrantes de la asociación de usuarios			

	PLAN		Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA		Versión	2
			Fecha	Julio de 2021

Asociación de usuarios articulada y participando en los diferentes programas y servicios de la ESE Hospital San Rafael de Itagüí	promoviendo deberes y derechos en los programas y servicios de la la ESE Hospital San Rafael de Itagüí	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Registro fotográfico
Talleres para cualificar a los ciudadanos en los procesos de control social	Desarrollar talleres sobre control social y gestión pública	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Registro fotográfico
Procedimiento de PQRSF	Información de PQRSF a través de los diferentes canales: página web, buzón, comunicaciones radicadas con informe y análisis de resultados	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Informe de PQRSF
Procedimiento de satisfacción de usuarios implementados	Aplicar encuestas de satisfacción y elaborar informe y análisis de resultados	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Encuestas de satisfacción y análisis de las mismas
La ESE 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 de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Registro fotográfico, convocatoria y listado de asistencia
La junta directiva de la ESE Hospital San Rafael de Itagüí conformada con base en la normatividad vigente y funcionando	Reuniones extraordinarias de la junta directiva de la ESE Hospital	Líder de Atención al Ciudadano	31/12/2024	Actas de reuniones y conformación

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

	San Rafael de Itagüí			
--	----------------------	--	--	--

## 6. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Resma	48	\$ 12.852	\$716.896
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
Encuestas de satisfacción	6.000	\$ 380	\$ 2.280.000
Lapiceros	2.88	\$ 1.000	\$ 288.000
Refrigerios	15	\$ 2.000	30.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 12.602.576</b>


## 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 que se cumple con los objetivos proyectados.

## 8. DEFINICIONES

**Acción de Cumplimiento.** Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, incluso a los servidores públicos, la disponibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o el 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 vulnerada o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad de los particulares en los casos establecidos en la ley.

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

**Denuncia.** Según Ley 906 de 2004. Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento 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 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 días (30) hábiles de la siguiente 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.

	PLAN	Código	MN_08_PL
	<b>PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA</b>	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

**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.


## 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>

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 383 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.

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 2108 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública 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	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

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/AREA	CARGOS(S) A LOS QUE SE SOCIALIZA
Área de Atención al Ciudadano	Auxiliares administrativos, Psicología, Trabajador(a) Social

Para la socialización del protocolo se debe hacer uso de la "Gula 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 APROPIACION.

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

	PLAN	Código	MN_08_PL
	PLAN DE INTERVENCIÓN CIUDADANA	Versión	2
		Fecha	Julio de 2021

FECHA	VERSION	DESCIPCIÓN DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2024 -04 - 30	1	Creación Ciudadana. del Plan de Participación	Oficina de Planeación y Calidad

### 13. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE
F_12_AU-2	Encuesta do satisfacción con el servicio