

**INTRODUCCION**

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio del municipio de Barrancabermeja, está comprometida con la prestación de servicios de salud con estándares de calidad, accesibilidad y oportunidad enmarcados dentro de la normatividad que regula el sector y para esto busca incrementar y facilitar el acceso de su población objetivo a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios; para lo cual, es importante abrir espacios para que los ciudadanos puedan intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales, como una forma de fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los Grupos de Interés y la entidad.

En este documento encontrará los mecanismos de participación ciudadana que tiene establecido la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio, las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana, Así mismo, se han creado espacios efectivos de interlocución y diferentes escenarios de participación que propician la interacción entre la entidad y sus Grupos de Interés.

Esta propuesta fue desarrollada teniendo como marco de referencia, los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, que reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos, y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de lo público en un ámbito colaborativo.

<b>ELABORADO POR:</b> XIOMARA HOYOS BELTRAN	<b>REVISADO POR:</b> SONIA ADAME MANOSALVA	<b>APROBADO POR:</b> ARMANDO SEGURA EVAN
<b>CARGO:</b> Jefe Subistemas de Información	<b>CARGO:</b> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>CARGO:</b> Gerente

**1. OBJETO:**

Dar a conocer a los Grupos de Interés del hospital los diferentes escenarios de participación diseñados por éste, para suministrar información acerca de su gestión institucional y generar espacios de interacción, interlocución y control social.

**2. ALCANCE:**

El desarrollo de este plan busca tener una comunicación bidireccional entre el ESE Hospital Regional del Magdalena Medio y sus grupos de interés a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente. Fortaleciendo así, el uso de los canales diseñados para aumentar la participación ciudadana.

**3. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACION CIUDADANA:**

**Tabla N° 1 – Constitución Política de Colombia – 1991**

<b>Constitución Política de Colombia - 1991</b>	<b>Artículo 1</b> "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".
	<b>Artículo 2</b> "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..."
	<b>Artículo 13</b> "...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados..."
	<b>Artículo 20</b> "Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial"
	<b>Artículo 23</b> "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.
	<b>Artículo 40</b> Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político ...
	<b>Artículo 45</b> El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

<p><b>Artículo 74</b> "Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.</p> <p><b>Artículo 79</b> La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.</p> <p><b>Artículo 88</b> 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><b>Artículo 95 No.5:</b> Deber ciudadano de participar.</p> <p><b>Artículo 270</b> "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>
--

**Tabla N° 2 – Leyes**

Ley 134 de 1994	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana"
Ley 190 de 1995	<b>Artículo 58.</b> "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."
Ley 393 de 1997	por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento
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.
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.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 734 de 2002	Nuevo código único Disciplinario
Ley 850 de 2003	"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas"
Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1450 de 2011	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014
Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción	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
Ley 1712 de 2014	Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental

**Tabla N° 3 – Decretos**

Decreto 2232 de 1995	"por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995
Decreto 1382 de 2000	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela
Decreto 1538 de 2005	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones)
Decreto 2623 de 2009	"por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.
Decreto 19 de 2012. Decreto anti-trámites	Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales".
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea	<b>Artículo 6.</b> Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea.  <b>Numeral 5.</b> Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."

**Tabla N° 3 – Conpes y Directivas**

CONPES 3072 de 2000	Una de las seis estrategias que el CONPES 3072/2000 establece es la de Gobierno en línea, con el enfoque en promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales.
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano
Directiva Presidencial 02 de 2000	Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de "políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet". Adicionalmente, presenta el portal <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.
Directiva Presidencial 10 de 2002	Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que "Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano".

#### **4. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA:**

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio ha puesto a disposición de sus Grupos de Interés los siguientes mecanismos de participación consagrados en la Ley, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla que les permita ejercer sus derechos.

**Acción de Cumplimiento:** mecanismo de protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo proyectivo por excelencia de los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, sino del 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.

**Audiencias Públicas:** foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la entidad.

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

**Consultas:** 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:** 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:** es aquel 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 las mismas.

**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 pública, 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).

**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.

**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 Hospital, 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. 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.

**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.

**NOTA:** La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en ESE Hospital Regional del Magdalena Medio se pueden hacer a través de los medios de comunicación presencial y virtual.

Por el medio virtual, la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio ha dispuesto en la página web en el submenú SIAU, el link PQRS y el enlace: <http://esehospitalrmm.gov.co/index.php/es-es/2016-05-06-22-59-22/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias.html>.

Adicionalmente, posee cuentas para interactuar con la ciudadanía las 24 horas del día, los siete (7) días de semana, para recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

Facebook: <https://www.facebook.com/hospitalrmm>

Twitter: <https://twitter.com/esehospitalrmm>

Instagram: <https://www.instagram.com/hospitalregionalmagdalenamedio>

## 5. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus Grupos de Interés ha establecido diferentes medios como son: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a la información de la entidad así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros.

### 5.1 Por Tipo de Solicitud

#### 5.1.1 Para Preguntas, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.

MEDIO	ESCENARIO	UBICACION	HORA DE ATENCION
<b>Presencial</b>	Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)	Carrera 17 No. 57-119 Barrio Pueblo Nuevo	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>Telefónico</b>	Línea fija	6010105	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

<b>Virtual</b>	Sitio Web	<a href="http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/">http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/</a> Enlace para PQRSD: <a href="http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/2016-05-06-22-59-22/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias.html">http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/2016-05-06-22-59-22/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias.html</a>	Permanente
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/hospitalmm">https://www.facebook.com/hospitalmm</a>	
	Twitter	<a href="https://twitter.com/esehospitalmm">https://twitter.com/esehospitalmm</a>	
	Correo institucional	<a href="mailto:gerencia@esehospitalmm.gov.co">gerencia@esehospitalmm.gov.co</a> <a href="mailto:siau@esehospitalmm.gov.co">siau@esehospitalmm.gov.co</a>	

### 5.1.2 Para Trámites y Servicios

MEDIO	ESCENARIO	UBICACION	HORA DE ATENCION
<b>Presencial</b>	Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)	Carrera 17 No. 57-119 Barrio Pueblo Nuevo	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>Virtual</b>	Sitio Web Ventanilla Única	<a href="http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/">http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/</a> Enlace a la ventanilla única: <a href="http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/2016-05-06-22-58-55/tramites.html">http://esehospitalmm.gov.co/index.php/es-es/2016-05-06-22-58-55/tramites.html</a> (Parcial)	Permanente

### 5.1.3 Correspondencia

MEDIO	ESCENARIO	UBICACION	HORA DE ATENCION
<b>Presencial</b>	Secretaria de gerencia.	Carrera 17 No. 57-119 Barrio Pueblo Nuevo	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



## **5.2 Descripción de los Medios de Participación**

### **5.2.1 Presencial:**

La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), es el escenario presencial dispuesto por la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a las solicitudes internas que requieran durante el proceso de su atención en el hospital y los servicios que requieran de radicación y registro de la correspondencia allegada al se hacen en la secretaria de gerencia.

La atención en este punto es priorizada dando un trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran y sus instalaciones se encuentran en:

Ubicación: Carrera 17 No. 57-119 Barrio Pueblo Nuevo

Ciudad: Barrancabermeja (Santander)

Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

### **5.2.2 Telefónico:**

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio. Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:

- PBX con el número (7) 6010105 a través del cual se comunica al usuario con la dependencia que requiera, atendido de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

### **5.2.3 Virtual:**

- **Sitio Web – [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co):**

Es el escenario que la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio 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

	<b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>RTI-OT-012</b>
	Versión:001 Fecha de emisión: 09/11/2017	

información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

- **Redes Sociales:**

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio hace uso de las redes sociales para informar a los cibernautas sobre los avances, noticias y actividades que adelanta la entidad:

- ✓ Google + : <https://plus.google.com/103742143796392377500>
- ✓ Youtube: [https://www.youtube.com/channel/UC2iukhRwYs\\_72s2XvYxAw7Q](https://www.youtube.com/channel/UC2iukhRwYs_72s2XvYxAw7Q)
- ✓ Facebook: <https://www.facebook.com/hospitalrmm>
- ✓ Twitter: <https://twitter.com/esehospitalrmm>
- ✓ Instagram: <https://www.instagram.com/hospitalregionalmagdalenamedio>

- **Correo electrónico**

El Hospital dispone de la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) que se encarga de recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de los usuarios internos y externos y tiene la siguiente cuenta de correo:

[siau@esehospitalrmm.gov.co](mailto:siau@esehospitalrmm.gov.co)

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, siete (7) días a la semana, y el direccionamiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por este medio es atendido dentro del horario institucional de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

## 6. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dependencia Responsable	Actividad	Descripción de la Actividad	Lugar	Fecha de Inicio	Fecha Final
<b>SIAU</b>	Elección del representante de los usuarios ante la Junta Directiva ESEHRMM	El Gerente de la ESE HRMM con base en lo que se establece en la ley 1757 de 1994 y el decreto 1876 de 1994 invita a participar en la elección del	Cl. 49 #17-60, Barrancabermeja, Santander	02/10/2017	19-10-2017

		representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de la E.S.E			
<b>GERENCIA</b>	Rendición de Cuentas Anual 2017	El Gerente de la ESEHRMM convoca para la rendición de cuentas anual de la vigencia 2017.	Carrera 17 No. 57-119 Barrio Pueblo Nuevo	04-04-2018	24-04-2018
<b>SIAU</b>	Elección del representante de los usuarios ante la Junta Directiva ESEHRMM	El Gerente de la ESE HRMM con base en lo que se establece en la ley 1757 de 1994 y decreto 1876 de 1994 a participar en la elección del representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de la E.S.E	Carrera 17 No. 57-119 Barrio Pueblo Nuevo	27-02-2018	14-03-2018
<b>SIAU</b>	Asamblea general para renovación de la alianza de usuarios ESE HRMM	El Gerente de la ESE HRMM con base en lo que se establece en la ley 1757 de 1994 y decreto 1876 de 1994 a participar en la elección de la Asamblea general para la renovación de Integrantes de la Alianza de Usuarios del Hospital. (Aplazada x inasistencia de entes de control próxima fecha propuesta 29-06-2018)	Carrera 17 No. 57-119 Barrio Pueblo Nuevo	22-05-2018	07-06-2018