

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO La Salud. Nuestro compromiso NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA</p>	Código: 44-002-003
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 1 de 3

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE:	PROMOCIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA.
APROBADO POR:	GERENCIA Y CALIDAD
<p>1. OBJETIVO: Promover espacios de Participación Ciudadana que contribuyan al mejoramiento en la prestación de los Servicios de Salud y la satisfacción de los usuarios.</p>	
<p>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a los ciudadanos de manera oportuna, cuáles son los espacios y canales disponibles y adecuados para interactuar con la ESE ✓ Dar a conocer los deberes y derechos que los ciudadanos y miembros de la comunidad tienen en el marco de los principios de la participación ciudadana. ✓ Presentar a los Grupos de Interés las herramientas y mecanismos establecidos para la participación ciudadana. ✓ Publicar información activamente, sobre la gestión de la institución y generando espacios de comunicación e interacción con los ciudadanos y grupos de interés, 	
<p>2. ALCANCE: El presente plan está dirigido a todos los procesos de la institución, siendo conscientes de la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la ESE y sus grupos de interés.</p>	
<p>3. ENFOQUE DIFERENCIAL: se tienen identificadas las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, para el goce efectivo de sus derechos.</p> <p>Los tipos de Enfoque Diferencial tenidos en cuenta son: de género y orientación sexual, de etnia y raza, cultural, idioma y dialecto, discapacidad física, mental y cognitiva, primera infancia, adulto(a) mayor y mujeres gestantes, morbilidad y alto riesgo, violencia y desplazamiento y zonas de difícil acceso.</p>	
<p>4. RESPONSABLES (TALENTO HUMANO): SIAU</p>	
<p>5. DEFINICIONES:</p> <p>DIÁLOGO: se debe garantizar el reconocimiento del valor de la palabra de todos los interesados en la construcción de diagnósticos y planes institucionales.</p> <p>IGUALDAD: garantizar condiciones de igualdad, transparencia y convocatorias que generen procesos reales de participación e inclusión. La participación debe darse en un contexto de confianza y credibilidad en el ciudadano que participa.</p> <p>AUTONOMÍA: la participación ciudadana en la gestión es un derecho que debe ser ejercido y manifestado en una interacción no impuesta. La forma de relación del ciudadano con la administración pública debe ser elegida por el propio ciudadano, libre de manipulación por parte de las entidades.</p> <p>RESPECTO: todos los aportes de los ciudadanos son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, todos son fuente de información, de conocimiento, de experiencias y análisis por ello es fundamental considerar todas las posturas y opiniones. Respetar y valorar el conocimiento empírico de las comunidades</p> <p>COMPROMISO: cumplir con lo acordado en cada espacio o dinámica de participación de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de la participación.</p>	

GUÍA Y LIDERAZGO: es importante que la entidad oriente a la comunidad y actores convocados para potenciar las propuestas, capacidades, experiencia e iniciativas de dicha comunidad.

COMUNICACIÓN: la entidad debe tener como criterio la importancia de la comunicación en doble vía: siempre informar a la comunidad y actores convocados las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso en el que participaron, así como escuchar y tener en cuenta las percepciones que se den en el proceso de participación.

ADAPTABILIDAD: las herramientas y el equipo de trabajo deben tener unos parámetros estándar de ejecución, no obstante, según el caso deberán ser adaptables al terreno o comunidad considerando sus particularidades.

6. CONDICIONES:

- ✓ Motivación del usuario
- ✓ Ser usuario de los servicios de salud de la institución.
- ✓ Diligenciar actas de reunión.
- ✓ Representar a la ESE ante otras instancias.

7. RECURSOS:

7.1 EQUIPOS BIOMÉDICOS: No aplica

7.2 DISPOSITIVOS MÉDICOS: No aplica

7.3 MEDICAMENTOS: No aplica

7.4 INSUMOS:

Equipos de oficina y cómputo.

Auditorio.

Material impreso.

MEDIOS Y CANALES DE PARTICIPACION CIUDADANA

• Página Web • Solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de la pagina web. de los buzones PQRSD • Redes Sociales • Oficina de Atención al Usuario "SIAU" • Comité de Ética Hospitalaria • Comité de Asociación de Usuarios • Audiencia de Rendición de Cuentas

8. EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):

- a) Se convoca la población usuaria de los servicios del Hospital por los diferentes medios de comunicación para la conformación de la Asociación de Usuarios de la ESE.
- b) Se inicia la reunión explicando el marco legal, los objetivos y propósitos de la conformación de la Asociación de Usuarios
- c) Por medio de votación, se procede a hacer nombramiento de los delegados nombrando también si es el caso el representante al Comité de Ética del Hospital.
- d) Se programa el cronograma de reuniones.
- e) Ejecución del cronograma con una reunión al mes y sus respectivas actas.
Las actividades del plan de acción de la PPSS

9. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS:

Mantener a la ESE como una institución transparente, imparcial y equitativa, a través de la promoción de mecanismos que permitan una efectiva participación de los ciudadanos en todos los procesos de la gestión y la evaluación de resultados.

10. BASE NORMATIVA:

Constitución Política de 1991. Artículo 20: Derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial. • Artículo 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. • Artículo 74: Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. • Artículo 79: La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...). • Artículo 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.

Ley 850 de 2003 a través de ella la Procuraduría y la Defensoría brindan las orientaciones y lineamientos necesarios para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el ejercicio de Control Social

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 152 de 1994 • Establece los procedimientos para elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar los planes de desarrollo conforme a las prioridades de los grupos sociales que conforman la entidad territorial y el programa de gobierno. También define los mecanismos para su armonización e interrelación con los procesos presupuestales, y las funciones de cada dependencia e instancia que participa en el proceso, enfatizando en la participación de la sociedad civil.

Ley 1712 de 2011

Ley 1757 de 2015

Resolución 2063 de 2017

BIBLIOGRAFÍA:

Manual único de rendición de cuentas –MURC– versión 2.

Frans Geilfus. (2009). 80 Herramientas para el desarrollo participativo. Costa Rica: IICA
Plan Nacional de Formación para el Control Social.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-nacional-formación-control-social>