

# **PLAN DE ACCIÓN**

## **ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN**

### **CIUDADANA**



**E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS DE PAMPLONA**

**2023**

## CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO.....	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
ALCANCE .....	4
MARCO NORMATIVO .....	5
MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	6
Presencial: .....	6
Telefónico: .....	6
Virtual:.....	7
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	8
Alianza y/o Asociación de Usuarios: .....	8
Veeduría ciudadana: .....	8
Comité de Ética:.....	8
Rendición de cuentas:.....	8
Petición o derecho de petición: .....	9
Denuncia:.....	9
Queja: .....	9
Reclamo:.....	9
Sugerencia:.....	9
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023 .....	10

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana contribuye al derecho de todas las personas para intervenir de manera individual o colectiva en las decisiones que afectan a la comunidad, al ser miembros activos de una sociedad en la cual se debe aportar para su crecimiento y estabilización. Es por ello, que la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona está comprometida con la promoción de la participación de los ciudadanos, en la toma de decisiones que tengan incidencia en la prestación de los servicios de salud, promoviendo la participación de los grupos de interés, con el fin de que puedan informarse, evaluar y verificar la gestión pública de la Entidad.

El plan de participación que a continuación se describe contiene los medios y mecanismos que la ciudadanía puede usar para participar y aportar en la toma de decisiones, dado que la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona junto con sus organismos de salud adscritos, busca garantizar espacios presenciales, virtuales y telefónicos mediante los cuales se puede establecer una comunicación constante con los usuarios, garantizando el derecho a la inclusión y la creación de espacios adecuados que garanticen el cumplimiento de sus derechos y deberes.

## **OBJETIVO**

Promover la participación ciudadana a través del uso de los medios y mecanismos dispuestos en la Entidad, como instrumento para fortalecer la democracia por parte de los usuarios al interior de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y Centros de Salud del área de influencia.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Asegurar el acceso y calidad de la información a los usuarios de la Institución.
- Generar espacios en los que la ciudadanía y los usuarios participen activamente.
- Promover la participación ciudadana a través de diferentes medios destinados para este fin.
- Mantener una comunicación más efectiva con los usuarios.
- Identificar los mecanismos de participación más utilizados por la ciudadanía.

## **ALCANCE**

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona busca promover la participación activa del cliente interno y externo, reconociendo la importancia de tener una comunicación efectiva entre la Institución y los grupos de interés, con procesos participativos que fortalezcan la democracia y contribuyan a ofrecer una atención de calidad.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1438 de 2011, sobre la obligatoriedad de audiencias públicas de Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado.
- 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.
- Ley 1751 de 2015, Ley estatutaria de la Salud. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2461 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Decreto 780 de 2016, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”, Artículos 2.10.1.1.1 a 2.10.1.1.23.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Resolución 2063 de 2017, “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).”

## MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se relacionan y describen los medios en la atención presencial, telefónica y virtual que tiene a disposición la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona para mantener una comunicación efectiva con sus usuarios.

### **Presencial:**

- ✓ La Institución cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), cuyo objetivo principal es garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información, y servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la institución, a través de la información proporcionada por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.
- ✓ Buzón de sugerencias: herramienta donde el usuario manifiesta por escrito una sugerencia o felicitación por el servicio y la atención prestada, se realiza la apertura cada 15 días con la participación de los usuarios. Están ubicados en diferentes servicios: SIAU, urgencias, radiología, hospitalización gineco pediatría, especialidades, cirugía y hospitalización medicina interna. En cada Centro de Salud está ubicado un buzón de sugerencias.
- ✓ Encuestas de satisfacción: su fin es medir la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en las diferentes unidades funcionales y en los centros de salud adscritos a la Institución, con el fin de implementar correctivos en la atención y proporcionar un servicio de calidad.

### **Telefónico:**

Debido a la actual situación de emergencia por el SARS-coV-2 Covid 19, la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona implementó líneas de Call Center destinadas a la solicitud de los diferentes servicios de salud.

Se cuenta con la atención telefónica del área de facturación teléfono 5681431 y 3112117003 dispuestas para el servicio de urgencias con horario de atención las 24 horas.

### **Virtual:**

Diferentes herramientas que permiten contacto con los usuarios a través de plataformas virtuales para atención a sus solicitudes, necesidades e inquietudes. Se cuenta con:

- ✓ Página Web Institucional: esta herramienta permite divulgar información de carácter institucional y de interés general como plataforma estratégica, noticias, campañas educativas, servicios que se prestan y documentación que incluye procesos, procedimientos, manuales, entre otros.
- ✓ Sistema PQRS: para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a través del link <https://hsdp.sistemapqrs.com>
- ✓ Correo electrónico: [siau@hsdp.gov.co](mailto:siau@hsdp.gov.co), este correo es administrado por el personal de la Oficina de Atención al Usuario, quienes reciben y hacen seguimiento a las diferentes solicitudes.
- ✓ Chat Virtual: dispuesto en la pagina web institucional <https://hsdp.gov.co/portal/>, como una herramienta de atención a los usuarios que requieren algún tipo de orientación e información.
- ✓ Red social: herramienta de interacción donde se publica información de interés general de la entidad, como noticias, eventos, boletines, entre otros. Enlace para ingresar: <https://www.facebook.com/ESEHospitalPamplona/>

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los usuarios pueden disponer de estos mecanismos de acuerdo con su necesidad, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

### **Alianza y/o Asociación de Usuarios:**

Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos del usuario ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

### **Veeduría ciudadana:**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

### **Comité de Ética:**

Es una de las formas de participación en las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas que tienen por objetivo la protección de los derechos y deberes de los usuarios en materia de decisiones clínicas y propender por la humanización en la atención a los pacientes.

### **Rendición de cuentas:**

Todas las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios Obligatorios, Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración.



**Petición o derecho 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 las mismas

**Denuncia:**

Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

**Queja:**

Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:**

A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

**Sugerencia:**

Es una propuesta o consejo que realiza el usuario basado en sus opiniones y experiencias para con la entidad y las manifiesta con el fin de que la institución las tome en cuenta para mejorar la prestación de sus servicios.

### ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

Nro.	Actividad	Indicador	Meta	Responsable
1	Encuentros formativos con la alianza de usuarios para capacitar o socializar diferentes temas en salud.	Número de encuentros realizados	10 actas	Trabajo Social
2	Audiencia pública de Rendición de Cuentas con participación de la comunidad	Audiencia realizada	1 informe	Subdirección Administrativa y equipo de apoyo
3	Apertura de los buzones de sugerencias con presencia de usuarios	Aperturas realizadas cada 15 días	24 actas	SIAU
4	Comité de ética con participación de los integrantes delegados por la alianza de usuarios	Número de comités realizados	12 actas	Subdirección Científica
5	Mesas de trabajo con veedores ciudadanos o representantes de la comunidad.	Número de reuniones realizadas	3 actas	Gerencia, Subdirecciones y SIAU
6	Socializar el informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la Alianza de Usuarios de la Institución.	Número de encuentros realizados	4 actas	Subdirección científica, Trabajo Social y SIAU

7	Aplicar mensualmente las encuestas de satisfacción al usuario.	Número de encuestas realizadas al mes	12 informes	Trabajo Social y SIAU
8	Socializar mensualmente los derechos y deberes de los usuarios.	Número de socializaciones realizadas	12 actas	Trabajo Social y SIAU
9	Publicar en la cartelera informativa de la Institución la Carta de Trato Digno al Ciudadano	Número de publicaciones realizadas	1 acta	Trabajo Social
10	Publicar en la Página Web Institucional, sección de Servicio al Ciudadano, noticias acerca de procesos participativos con la alianza de usuarios.	Número de publicaciones realizadas	6 publicaciones	Comunicación Social
11	Mantener actualizada la sección de Ley de transparencia y acceso a la información de la página web Institucional.	Sección actualizada	Sección de consulta disponible y actualizada para la ciudadanía	Informática y estadística. Comunicaciones
12	Informar periódicamente a la ciudadanía por medios de la página web y redes sociales de la	Total, publicaciones a través de medios electrónicos	Una publicación mensual – 12 publicaciones al año	Suministro de información: Todas las áreas del Hospital

	Entidad, las actividades desarrolladas como parte de la gestión de la entidad (Noticias institucionales).			Redacción y publicación: Comunicaciones
13	Disponer de un espacio de diálogo, intercambio y solución de Preguntas, inquietudes con la ciudadanía por medio de Messenger de Facebook	Número de inquietudes atendidas	Cada que se presente durante todo el año	Comunicaciones
14	Invitar a la ciudadanía a través de los canales electrónicos a participar en el desarrollo de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Total, invitaciones realizadas a través de medios electrónicos	Desarrollo y publicación de tres invitaciones: Página web, Redes sociales, Correo electrónico	Subdirección Administrativa y Comunicaciones
15	Difundir por la página web y redes sociales del Hospital los canales de atención para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Total, publicaciones a través de medios electrónicos	3 publicaciones	Trabajo Social y comunicaciones
16	Elaborar el Plan de Acción de la	Plan de Acción cargado en	Plan de Acción de la PPSS	Trabajo Social

	Política de Participación Social en Salud vigencia 2023	plataforma PISIS		
17	Divulgar por los canales electrónicos del Hospital el Portafolio de Servicios	Total, publicaciones a través de medios electrónicos	3 publicaciones	Trabajo Social y comunicaciones
18	Realizar la Asamblea General de Usuarios para actualizar la junta directiva e instancias participativas de la asociación de usuarios	Asamblea general de usuarios realizada	1 acta	Trabajo Social