

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: CM060-R3-M4  
VERSIÓN: 1  
Año 2018



¡Cuidamos  
a nuestra gente!

**Santa Sofía**  
Hospital Departamental Universitario de Caldas

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. JUSTIFICACIÓN .....	4
3. OBJETIVO: .....	5
4. ALCANCE:.....	5
5. DEFINICIÓN Y SIGLAS: .....	5
6.1 GRUPOS DE VALOR.....	6
6.2 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	7
6.2.1 Página Web .....	7
6.2.2 Encuesta virtual .....	7
6.2.3. Buzón de notificaciones judiciales .....	8
6.2.4. Correo institucional .....	8
6.2.5 Redes sociales .....	8
6.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	9
6.3.1 Acción de tutela.....	9
6.3.3 Audiencias públicas .....	9
6.3.4 Consultas .....	10
6.3.5 Denuncias .....	10
6.3.6 Derecho de petición .....	10
6.3.7 Quejas.....	10
6.3.8 Reclamos .....	11
6.3.9 Rendición de cuentas .....	11
6.3.10 Trámite .....	11
6.3.11 Veeduría ciudadana .....	12
7. DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	12
8. DIVULGACIÓN DE OTROS PLANES REALIZADOS EN LA INSTITUCIÓN	12

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

9.	DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN .....	13
10.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	13
11.	ANEXOS .....	14
	ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	14
12.	REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFIA .....	17
13.	CONTROL DE CAMBIOS .....	18

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO



CÓDIGO: CM060-R3- M4  
VERSIÓN: 1  
Página 4 de 18

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento (Ref. MIPG); es por ello que la E.S.E Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas está comprometida con la política de transparencia del Estado y la promoción de la participación de los ciudadanos, en la toma de decisiones que tengan incidencia en la prestación de los servicios de salud, trabajando continuamente en el fortalecimiento de la Asociación de Usuarios, en la implementación de prácticas de buen gobierno, en el cumplimiento del Código de Ética fundamentado en los principios de: respeto, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad, honestidad, tolerancia, solidaridad y su apropiación por parte de los colaboradores para reflejarlos en su quehacer diario.

Así mismo trabaja en la correcta implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL) como mecanismo de participación y fortalecimiento de la relación con sus grupos de interés, facilitando la comunicación para garantizar el control social y la democracia participativa.

### 2. JUSTIFICACIÓN

Este documento establece el Plan de Participación Ciudadana a través de los medios electrónicos como facilitadores de interacción con la comunidad, así mismo pretende brindar accesibilidad a la información pública para garantizar el derecho de control social de la ciudadanía.

### 3. OBJETIVO:

Promover y fortalecer la participación ciudadana a través del uso de medios electrónicos, como instrumento facilitador y de acceso total para que la comunidad ejerza el control ciudadano, así como la posibilidad para la institución rendir cuentas y demostrar la transparencia en la gestión pública.

### 4. ALCANCE:

El plan de participación ciudadana está dirigido a la comunidad en general que accede a través de los medios electrónicos disponibles y que esté interesada en conocer la gestión institucional, los servicios, en resolver inquietudes, conocer los procesos y generar aportes a la gestión mediante opiniones o conceptos que aporten al mejoramiento de la condición de salud y de atención de los pacientes.

### 5. DEFINICIÓN Y SIGLAS:

**MIPG (Modelo Integrado de planeación y gestión):** Es un referente para desarrollar el proceso de gestión de las entidades públicas, con base en el ciclo: planear, hacer, verificar, actuar.

**Estrategia de Gobierno en Línea:** Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

**Plan de Participación Ciudadana:** La estrategia (o plan) de participación define los procesos que pueden ser desarrollados durante cada etapa de los proyectos o iniciativas y las interrelaciones entre etapas (incluyendo los elementos clave de decisión), estableciendo quien deberá participar, cómo se identificará a los participantes y qué herramientas se aplicarán.

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

**Control Social:** El control social es el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades.

**Democracia Participativa:** La Democracia Participativa replantea el papel del ciudadano en la vida nacional, porque supone su intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad, así como un control permanente al ejercicio de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

**Grupos de valor:** grupo formado por un conjunto de personas que desempeñan roles específicos, que actúan de acuerdo a normas, valores y fines.

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 GRUPOS DE VALOR

CATEGORÍA	CLÍENTES Y PARTES INTERESADAS
Organizaciones gubernamentales	Gobernación de Caldas
	Honorable Asamblea Departamental de Caldas
Instituciones Educativas	Estudiantes
	Docentes
	Directivos
Medios de Comunicación	Prensa
	Medios televisivos
	Radio
Veeduría Ciudadana	Asociación de Usuarios
	Veedores
Órganos de Control y Vigilancia	Contraloría General de Caldas
	Superintendencia Nacional de Salud
	Dirección Territorial de Salud de Caldas
	Dirección Local de Salud

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO



CÓDIGO: CM060-R3- M4  
VERSIÓN: 1  
Página 7 de 18

Comunidad en general	Usuarios
	Directivas de la institución
	Colaboradores de la institución
Entidades responsables de pago	EPS
	ARL
	SOAT
Proveedores	Proveedores

A continuación se relacionan y describen los medios electrónicos que tiene a disposición la E.S.E Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas para mantener una comunicación efectiva con sus grupos de valor

## 6.2 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 6.2.1 Página Web

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 y manuales entre otros.

El proceso de Comunicación y Mercado es el responsable de su administración e interviene un grupo conformado por: un web master, un diseñador y un comunicador social, para la generación y publicación de contenidos e imágenes con el fin de generar mayor empatía con la comunidad y despertar su interés por los contenidos divulgados.

### 6.2.2 Encuesta virtual

Se realiza la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario. Periódicamente, el Hospital publica una encuesta para conocer la valoración que los usuarios otorgan a determinados servicios o procesos de la institución o para conocer sus opiniones frente a temas particulares.

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

#### 6.2.3. Buzón de notificaciones judiciales

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1437 de 2011, se creó un buzón institucional con el siguiente correo electrónico:

[notificacionesjudiciales@santasofia.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@santasofia.gov.co), exclusivo para recibir notificaciones por parte de los órganos judiciales.

El horario de radicación de mensajes de correo es de 7:35 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Los mensajes enviados después de este horario o en días no hábiles, serán radicados el día hábil siguiente a su recepción.

#### 6.2.4. Correo institucional

[ausuario@santasofia.com.co](mailto:ausuario@santasofia.com.co), este correo es administrado por la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario, quien recibe y hace seguimiento a las diferentes solicitudes.

#### 6.2.5 Redes sociales

Conocedores de la importancia de los medios de comunicación y la ventaja competitiva que representa para las instituciones hacer presencia en las redes sociales para llegar a diversos grupos poblacionales, la institución trabaja activamente en las siguientes:

- **Facebook:** @hospitalsantasofia.caldas
- **Twitter:** hospisantasofia
- **Youtube:** Canal SantasofiaTV
- **Linkedin:** hospital-santa-sofia
- **Flickr:** hospitalsantasofiadecaldas

En estos medios los usuarios podrán conocer novedades del Hospital, acceder a información de su interés, participar de discusiones y actividades;



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

igualmente, presentar PQRS y comentarios relacionados con el servicio prestado en la institución.

### 6.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los siguientes son los mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley, como una herramienta ágil y sencilla para ejercer el derecho de participación y control social.

#### 6.3.1 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.

#### 6.3.2 Acción de cumplimiento

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del 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.

#### 6.3.3 Audiencias públicas

Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

#### 6.3.4 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.

#### 6.3.5 Denuncias

Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y 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

#### 6.3.6 Derecho 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.

#### 6.3.7 Quejas

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)

Los usuarios pueden manifestar sus Quejas a través de la página web institucional por medio del siguiente link <http://www.santasofia.com.co/ss/index.php/2013-06-04-13-15->

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO



CÓDIGO: CM060-R3- M4  
VERSIÓN: 1  
Página 11 de 18

[26/formulario-de-pqrs](#), los usuarios pueden consultar el estado de su queja de acuerdo a lo establecido en el art. 17 del Decreto 103 de 2015.

#### 6.3.8 Reclamos

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)

Los usuarios pueden manifestar sus Reclamos a través de la página web institucional por medio del siguiente link <http://www.santasofia.com.co/ss/index.php/2013-06-04-13-15-26/formulario-de-pqrs>, los usuarios pueden consultar el estado de su queja de acuerdo a lo establecido en el art. 17 del Decreto 103 de 2015.

#### 6.3.9 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.

#### 6.3.10 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.

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

#### 6.3.11 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<sup>1</sup>

Los ciudadanos pueden disponer de estos mecanismos de acuerdo con su necesidad, teniendo en cuenta las definiciones anteriormente descritas.

## 7. DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se realizará la divulgación del plan de participación ciudadana por los canales de comunicación institucionales invitando a los grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.

Posteriormente se hará la recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de los grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.

## 8. DIVULGACIÓN DE OTROS PLANES REALIZADOS EN LA INSTITUCIÓN

Se habilitan los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar

---

<sup>1</sup> Las definiciones de Mecanismos de Participación Ciudadana corresponde a conceptos de MINTIC.

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión. Así mismo se convoca a los grupos de valor a través de los medios a participar en las actividades definidas en el plan de participación.

El área o proceso que ejecutó la actividad, debe analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.

El área o proceso que ejecutó la actividad debe sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de participación ciudadana adelantada.

## 9. DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo a la actividad participativa que se vaya a llevar a cabo en la institución se define la estrategia de comunicación tanto interna como externa.

## 10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

### 11.ANEXOS

#### Actividades y Cronograma de Participación Ciudadana por Medios Electrónicos

Las siguientes son las actividades establecidas por el Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas para la vigencia:

Actividades	Indicador	Meta	Responsable
Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de Ley de transparencia y acceso a la información del sitio web.	Publicación de la sección a través de canales electrónicos	Sección de consulta disponible y actualizada para la ciudadanía	Comunicación y Mercadeo
Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de Datos Abiertos del Sitio Web.	Publicación de la sección a través de canales electrónicos.	Sección de consulta disponible y actualizada para la ciudadanía	TIC'S y Comunicación y Mercadeo
Informar periódicamente a la ciudadanía por medios de la página web y los perfiles en redes sociales de la entidad, las actividades desarrolladas como parte de la gestión de la entidad (Noticias institucionales).	Total publicaciones a través de medios electrónicos	Una publicación mensual – 12 publicaciones al año	Todas las áreas del Hospital
Realizar consultas a la ciudadanía por medio electrónico invitando a la ciudadanía a través de una encuesta virtual con el fin de propiciar el diálogo y su	Número de encuestas realizadas al año en el sitio web	UNA encuesta semestral – 2 encuestas al año	Comunicación y Mercadeo

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

participación en el impacto y/o uso de canales electrónicos institucionales.			
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	Comunicación y Mercadeo
Invitar a la ciudadanía a través de los canales electrónicos a participar en el desarrollo de la audiencia pública virtual o presencial.	Total invitaciones realizadas a través de medios electrónicos	Desarrollo y publicación de tres invitaciones : -Página web -Redes sociales -Correo electrónico	Planeación y Comunicación y Mercadeo
Divulgar los videos informativos, educativos e institucionales sobre Servicios y otros temas de interés dirigidos a la población con discapacidad auditiva.	Número de publicaciones en redes sociales	Cada que se presente durante todo el año	Comunicación y Mercadeo
Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de notas de interés del Sitio Web.	Total publicaciones a través de medios electrónicos	Cuatro publicaciones mensuales - 48 publicaciones al año	Comunicación y Mercadeo
Divulgar el Boletín Salud Hoy, con el fin de Informar periódicamente a la ciudadanía a través de la página web e	Total publicaciones a través del sitio web	20 publicaciones al año	Todas las áreas del Hospital

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO



CÓDIGO: CM060-R3- M4  
 VERSIÓN: 1  
 Página 16 de 18

Intranet de la entidad, las actividades desarrolladas en la institución.			
Divulgar los canales electrónicos institucionales a través de la página web y redes sociales.	Total publicaciones a través de medios electrónicos	4 publicaciones al año	Comunicación y Mercadeo
Divulgar por los canales electrónicos del Hospital los deberes y derechos de la institución.	Total publicaciones a través de medios electrónicos	18 publicaciones al año	Comunicación y Mercadeo
Divulgar por los canales electrónicos del Hospital el Portafolio de Servicios.	Total publicaciones a través de medios electrónicos	18 publicaciones al año	Comunicación y Mercadeo
Divulgar a través de las redes sociales las fechas de días de la Salud de acuerdo con la OMS	Total publicaciones a través de medios electrónicos	Cada que se presente durante todo el año	Comunicación y Mercadeo
Capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana	Total de capacitaciones cumplidas	2 capacitaciones al año	Comunicación y Mercadeo y SIAU
Definir roles y responsabilidades de los procesos de la entidad, en materia de participación ciudadana	Roles y responsabilidades definidos	documento	Comunicación y Mercadeo



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

## 12.REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFIA

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”.

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” Norma que Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Decreto 103 DE 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO



CÓDIGO: CM060-R3- M4  
VERSIÓN: 1  
Página 18 de 18

### 13.CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	05 de abril de 2018	Se realiza documento de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Elaborado por: <b>Valentina Arango Londoño</b>  Firma: <u>Original firmado</u>  <b>Sandra Rodríguez</b>  Firma: <u>Original firmado</u>  Proceso: Gestión de Comunicaciones y Mercadeo	Revisado por: <b>Wilson Alejandro Rojas Calvo</b>  Proceso: Coordinador de Planeación y sistemas de información.  Firma: <u>Original firmado</u>	Aprobado por: <b>William Arias Betancurt</b>  Área: Gerencia  Firma: <u>Original firmado</u>  Resolución No.044 del 05 de abril de 2018
---	---	--