

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6 Versión: 1
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 1 de 17

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN ..... 1

1. JUSTIFICACIÓN ..... 2

2. OBJETIVO ..... 3

3. ALCANCE ..... 4

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO ..... 5

5. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS ..... 6

6. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA ..... 7

7. CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 10

8. INDICADORES ..... 15

9. ANEXOS ..... 17

10. GLOSARIO ..... 18

11. REFERENCIAS ..... 19

12. ANEXOS ..... 20

13. REVISIÓN DE LA POLÍTICA ..... 21

14. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA ..... 22

15. OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 23

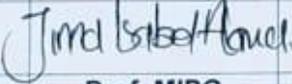
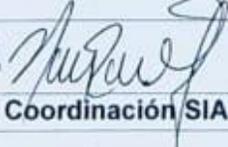
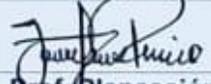
16. CANAL VIRTUAL ..... 24

17. CANAL PRESENCIAL ..... 25

18. INDICADORES ..... 26

19. ANEXOS ..... 27

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
	JINNA ISABEL ALOMIA	NELLY GAVIRIA	JHON FREDI REINA	MAYELY MARTOS NARVAEZ
FIRMA				
CARGO	Prof. MIPG	Coordinación SIAU	Prof. Planeación	Gerente

2

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023
		Página 2 de 17

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVOS DE LA POLITICA.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
ALCANCE.....	5
TERMINOS Y DEFINICIONES.....	5
NORMATIVIDAD .....	6
MECANISMOS, CANALES Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	9
1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.....	9
1.1. PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN.....	9
1.2. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	10
1.3. RENDICION DE CUENTAS .....	10
1.4. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA .....	11
1.5. OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	11
2. CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	12
2.1. CANAL VIRTUAL.....	12
2.2. CANAL PRESENCIAL .....	16
3. INDICADORES:.....	16
BIBLIOGRAFIA.....	17

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 3 de 17

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana facilita la intervención de la ciudadanía y partes interesadas en la gestión pública, permitiendo el control social (seguimiento y evaluación de las políticas públicas), el diálogo, el acceso a la información y la mejora continua de la entidad. *Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política* (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).

Por lo anterior, el Estado Colombiano ha contemplado a la participación ciudadana como un derecho y un deber (Constitución Política 1991), para lo cual se disponen mecanismos de participación y demás herramientas oportunas y eficaces para brindarle a la comunidad.

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús comprometido con estos lineamientos presenta a los ciudadanos los mecanismos de participación ciudadana para que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla que permita ejercer los derechos a los ciudadanos.

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 4 de 17

## JUSTIFICACIÓN

La participación ciudadana, es un elemento constitucional de acceso a las decisiones políticas, con el objetivo de dar a conocer y dar uso para tratar la participación ciudadana temprana. Por ello, el acceso a la información pública es uno de los aportes más importantes que puede hacerse, pues el ciudadano debería recibir información veraz y oportuna que le permita no solo informarse, sino también, en un marco de corresponsabilidad social, a partir de la información suministrada, contribuir a la mejora de la gestión de los servicios públicos y los trámites.

## OBJETIVOS DE LA POLITICA

### OBJETIVO GENERAL

Identificar grupos de interés, para dar a conocer la gestión de la entidad evidenciando los resultados en las políticas, planes, programas y proyectos institucionales, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- Informar a los grupos de interés del Municipio Valle del Guamuez y sus alrededores de manera oportuna, cuáles son los espacios y canales disponibles y adecuados para interactuar con el Hospital.
- Presentar a los Grupos de Interés las herramientas y mecanismos establecidos para fortalecer la capacidad ciudadana en la participación.
- 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

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 5 de 17

## ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana está dirigida a todas las dependencias de la institución, funcionarios de planta y contratistas de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, así como a los usuarios, sus grupos de interés y a toda la población que utiliza los respectivos servicios, para que, a través de los mecanismos definidos, pueden participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, lo que se traduce en una gestión efectiva de la Entidad.

## TERMINOS Y DEFINICIONES

**Participación ciudadana:** Es concebida como el ejercicio democrático que permite a la ciudadanía, de manera individual o colectiva, vigilar los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación hasta el control de la ejecución de los recursos.

**Grupos de valor:** Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Grupos de interés:** Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad, como gremios, asociaciones de usuarios, veedurías, sindicatos, universidades, entre otros.

**Política:** Es el acuerdo que establecen los ciudadanos y ciudadanas y el Estado para resolver una situación problemática o una necesidad sentida de la población.

**Derecho:** conjunto de principios y normas, generalmente expresivos de una concepción de justicia y orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de forma coactiva por parte del Estado.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 6 de 17

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## NORMATIVIDAD

### a) Constitución Política de 1991

Artículo 1 “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria (...) 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.

Artículo 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 (...).

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.

### b) Ley 100 de 1993 Congreso de la República

En su artículo 153, modificado por el artículo 3 de la ley 1438 de 2011, establece como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social, que es la intervención de la comunidad en la

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 7 de 17

organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

c) Ley 134 de 1994

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

Regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta Popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.

Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

d) 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.

e) d. Ley 190 de 1995

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.

f) Ley 489 de 1998

Democratización y control social de la administración pública, Diseño de procedimientos, mecanismos y soportes administrativos orientados a fortalecer la participación ciudadana

g) Ley 581 de 2000

Por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público.

h) Directiva Presidencial No. 10 de 2002

Por el cual la comunidad en general puede realizar una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 8 de 17

i) Ley Estatutaria 850 de 2003

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

j) Decreto 1018 de 2007

Ministerio de la Protección Social. Artículo 3°- Numeral 9. Promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, que deberá efectuarse por lo menos una vez al año, por parte de los actores del Sistema.

k) Ley 1437 de 2011

Artículo 3 numeral 6: En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

l) Ley 1618 de 2013

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

m) 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.

n) Ley 1757 de 2015

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

o) Resolución 2063 de 2017 Ministro de Salud y Protección Social

Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS.

p) Decreto 270 de 2017

Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos Específicos de regulación.

q) Decreto 1499 de 2018

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 9 de 17

Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

## **MECANISMOS, CANALES Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

A continuación, se describen los diferentes mecanismos, canales y espacios de participación ciudadana conforme a la Ley y que la institución pone 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.

### **1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.**

#### **1.1. PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN**

La Constitución faculta a los ciudadanos para presentar peticiones a las autoridades y ante organizaciones privadas. Este derecho se puede ejercer cuando lo que se está preguntando o solicitando es de interés particular o a todos los ciudadanos. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días 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 (30) días siguientes a su recepción.

“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.”

Cuando para El Hospital Sagrado Corazón de Jesús no le sea posible resolver la petición en el plazo determinado, se deberá informar los motivos de la demora y señalarle a la vez la fecha en que se resolverá o le dará respuesta. Cuando el ciudadano lo formule de manera verbal, y afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberlo presentado, el funcionario deberá expedírsela. Cuando la petición sea de forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicársele de la misma manera.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 10 de 17

De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el Derecho de Petición conlleva a las siguientes obligaciones para la Entidad:

- a). Contestar de una manera adecuada, es decir, con integridad y correspondencia.
- b). Responder de una manera efectiva para la solución del caso que se plantea y efectuar la comunicación de un modo oportuno.

## 1.2. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un mecanismo de participación, la ley 489 de 1998, que tiene como propósito generar confianza y credibilidad entre las entidades públicas y la ciudadanía. Es un espacio que garantiza el control social a la administración pública sobre los resultados de gestión de un periodo y ofrece herramientas para fortalecer la ejecución de proyectos y planes institucionales. Este surge como un mecanismo que permite recibir quejas de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

¿Cuándo se convocan las audiencias públicas?

1. Cuando la administración de la E.S.E lo considere conveniente y oportuno, para discutir 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.
2. Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

## 1.3. RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 11 de 17

La rendición de cuentas tiene como finalidad:

- Fortalecer el sentido de lo público
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

La E.S.E. ejerce la labor de rendir cuentas a la ciudadanía para ser apreciada con transparencia y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana, haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento. De igual forma, se logra el mejoramiento continuo de la gestión pública con base en las propuestas y evaluaciones de los usuarios y grupos de interés directos.

#### **1.4. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús, mediante resolución N° 089 de 2020 bajo el artículo 12, crea y opera el Comité de Ética Hospitalaria, el cual está conformado por varios integrantes de la institución, que tiene como funciones divulgar y velar por los derechos de los pacientes, educar a la comunidad y al personal de la entidad y así mismo la canalización de las quejas y denuncias ante las autoridades competentes y las irregularidades en la prestación del servicio por la violación de los derechos de los pacientes.

#### **1.5. OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Existen otros mecanismos como la Acción de Cumplimiento y la Acción de Tutela, que el ciudadano puede interponer cuando considere vulnerados sus derechos.

La Acción de Cumplimiento está reglamentada en la Ley 393 de 1997 y la Acción de Tutela en el Decreto 2591 de 1991.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 12 de 17

## 2. CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los canales de atención son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos clientes, interactúan con las entidades públicas, para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El Hospital Sagrado Corazón de Jesús, dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano para que este ejerza su derecho a la participación:

### 2.1. CANAL VIRTUAL

- **Página Web:** Ingresando al portal web de la entidad <https://hospitalhormiga.gov.co/>

Dentro de las políticas de la institución está la de mantener informados a sus usuarios y por medio del canal virtual la entidad dispone a sus usuarios y grupos de interés, información básica y referente a su gestión, así como noticias, trámites, glosario, programas, entre otras, permitiendo la consulta y participación ciudadana.

A través del botón Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias PQRD le permite al usuario a realizar su solicitud:

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 13 de 17



## Quejas y Reclamos

1. Mecanismos de contacto	▼
2. Información de Interés	▼
3. Estructura orgánica y talento humano	▼
4. Normatividad	▼
5. Presupuesto	▼
6. Planeación	▼
7. Control	▼
8. Contratación	▼
9. Trámites y servicios	▼
10. Instrumentos de Gestión de Información Pública	▼



Aquí puede dejarnos saber acerca de cualquier inconformidad que tenga y con gusto le responderemos.

ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús. El Hospital Amigo!

Nombre y Apellidos

Nombre

Email

EPS

EPS

Teléfono

Teléfono

Mensaje

Mensaje

Enviar

A su vez, el botón de “Transparencia”, proporciona a la ciudadanía toda la información mínima a publicar y otras de interés acorde a lo establecido en la Ley

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 14 de 17

Calidad y Atención Humanizada

Contáctenos



## Transparencia y Acceso a la Información Pública

De conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, atendiendo los mandatos del Título 1 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto No 1081 de 2015 "Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" y atendiendo los postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Título 9 Capítulo 1 de Decreto No. 1078 de 2015, el Hospital Sagrado Corazón de Jesús como sujeto obligado por el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 presenta la siguiente información:

**Informes ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús**

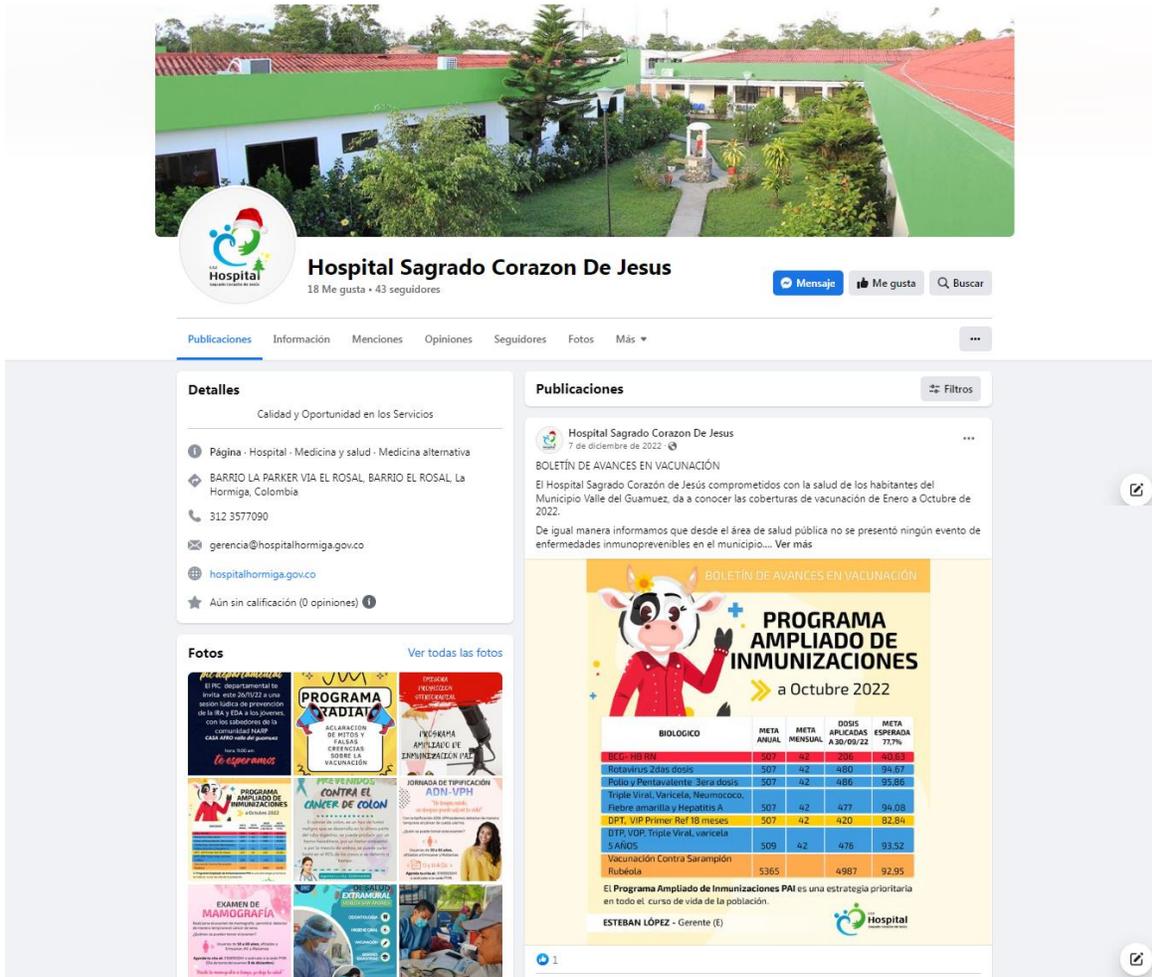
1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	1.1 Sección Particular
	1.2 Mecanismos para la atención al ciudadano
	1.3 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
	1.4 Correo electrónico para notificaciones judiciales
	1.5 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
2. Información de interés	2.1 Datos abiertos
	2.2 Estudios, investigaciones y otras publicaciones
	2.3 Convocatorias
	2.4 Preguntas y respuestas frecuentes
	2.5 Glosario
	2.6 Noticias
	2.7 Calendario de actividades
	2.8 Información para niñas, niños y adolescentes
	2.9 Información adicional
	2.10 Informes Estadística
3. Estructura orgánica y talento humano	3.1 Misión y Visión
	3.2 Funciones y deberes
	3.3 Procesos y procedimientos
	3.4 Organigrama
	3.5 Directorio de información de servidores públicos y contratistas
	3.6 Directorio de entidades
	3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés
	3.8 Ofertas de empleo
	3.9 Manual de Funciones
4. Normatividad	4.1 Sujetos obligados del orden nacional
	4.2 Sujetos obligados del orden territorial
	4.3 Otros sujetos obligados
5. Presupuesto	5.1 Presupuesto general asignado
	5.2 Ejecución presupuestal histórica anual
	5.3 Estados financieros
6. Planeación	6.1 Políticas, lineamientos y manuales
	6.2 Plan de acción
	6.3 Programas y proyectos en ejecución
	6.4 Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
	6.5 Participación en la formulación de políticas
	6.6 Informes de empalme
	6.7 Rendición de cuentas
	6.8 Plan Anticorrupción
	6.9 PDA 2022 Consolidado
	6.8 Plan anticorrupción y atención al ciudadano
7. Informes de gestión, evaluación y auditoría	7.1 Informes de gestión, evaluación y auditoría
	7.2 Reportes de control interno

### Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 15 de 17

- **Redes Sociales:** Facebook: Hospital Sagrado Corazón de Jesús



**Hospital Sagrado Corazon De Jesus**  
18 Me gusta • 43 seguidores

**Publicaciones** Información Menciones Opiniones Seguidores Fotos Más ▾

**Detalles**  
Calidad y Oportunidad en los Servicios

1 Página · Hospital · Medicina y salud · Medicina alternativa  
 BARRIO LA PARKER VIA EL ROSAL, BARRIO EL ROSAL, La Hormiga, Colombia  
 312 3577090  
 gerencia@hospitalhormiga.gov.co  
 hospitalhormiga.gov.co  
 Aún sin calificación (0 opiniones)

**Publicaciones** Filtros

Hospital Sagrado Corazon De Jesus  
7 de diciembre de 2022

**BOLETÍN DE AVANCES EN VACUNACIÓN**  
El Hospital Sagrado Corazón de Jesús comprometidos con la salud de los habitantes del Municipio Valle del Guamuez, da a conocer las coberturas de vacunación de Enero a Octubre de 2022.  
De igual manera informamos que desde el área de salud pública no se presentó ningún evento de enfermedades inmunoprevenibles en el municipio... Ver más

**PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES**  
a Octubre 2022

BIOLOGICO	META ANUAL	META MENSUAL	DOSIS APLICADAS A 30/09/22	META ESPERADA 73.7%
BCG - BCGM	507	42	486	95.67
Rotavirus 2das dosis	507	42	486	95.66
Pólio y Pentavalente 3era dosis	507	42	486	95.66
Triplo Viral, Varicela, Neumococo, Fiebre amarilla y Hepatitis A	507	42	577	94.08
DTP: VOP Primer Ref 18 meses	507	42	420	82.84
DTP: VOP Triple Viral, varicela 5 AÑOS	509	42	476	93.52
Vacunación Contra Sarampión Rubéola	5365		4987	92.95

El Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI es una estrategia prioritaria en todo el curso de vida de la población.  
ESTEBAN LÓPEZ - Gerente (E)

- **Correo Electrónico Institucional:** La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús dispone del siguiente correo electrónico para que los ciudadanos interactúen con la institución:

- [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)
- [trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co](mailto:trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co)

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 16 de 17

## 2.2. CANAL PRESENCIAL

### - Punto De Atención Al Ciudadano

El grupo de Sistema de información y Atención al Usuario SIAU está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes de los usuarios en la oficina de SIAU ubicada en el Barrio La Parker.

Horario: De lunes a viernes de 6:30 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm

- **Ventanilla De Radicación De Correspondencia:** La institución a través de la oficina de correspondencia física recibe mediante oficio impreso las solicitudes que los usuarios requieren realizar.
- **Buzones De P.Q.R.S.F.:** Ubicados en cada piso en los diferentes servicios de nuestra institución.

		<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS</b> NIT: 846000471-5		ESTE FORMATO ES PARA DEPOSITAR EN EL BUZÓN DE P.Q.R.S.F.	
FECHA: _____		AFILIACIÓN A EPS: _____		PROCEDENCIA	
NOMBRE: _____		RÉGIMEN		URBANA RURAL	
IDENTIFICACIÓN: _____		SUBSIDIADO CONTRIBUTIVO			
DIRECCIÓN: _____					
TELÉFONO: _____					
CORREO ELECTRÓNICO: _____					
SERVICIO RECIBIDO:					
Consulta Médica: _____ Hospitalización: _____ Urgencias: _____ Odontología: _____ Laboratorio: _____ SIAU: _____ Farmacia: _____					
Consulta Especializada: _____					
CONSULTA EXTERNA:					
PYM: _____ Crecimiento y Desarrollo: _____ Citologías: _____ Vacunación: _____ SIAU: _____ Facturación: _____					
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN: _____			DEPENDENCIA: _____		
DESCRIPCIÓN:					

## 3. INDICADORES:

- **Porcentaje de líneas de participación con intervención activa de la comunidad:** Numero de mecanismos de participación utilizados / Numero de mecanismos de participación \* 100.
- **Proporción de cumplimiento de actividades programadas para la política de participación social en salud:** Número total de actividades ejecutadas y cumplidas / Número total de actividades programadas \*100.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 17 de 17

## BIBLIOGRAFIA

- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009
- Constitución Política de 1991
- Ley 100 de 1993 Congreso de la República
- Ley 134 de 1994
- Ley 152 de 1994
- Ley 190 de 1995
- Ley 489 de 1998
- Ley 581 de 2000
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>
- Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se adopta la Política de Participación Social.
- Manual Operativo MIPG V5:  
[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732)