

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA VIGENCIA 2024

INTRODUCCIÓN

La ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA "HUSRT", desea promover la participación ciudadana, generando de esta manera diálogo con los ciudadanos, a través del uso de instrumentos de comunicación y canales de ayuda que generen espacios de interacción; con el fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población y con base a ello, conservar un proceso de retroalimentación en doble vía, de forma permanente y continua con la ciudadanía.

De esta manera, se da impulso a la política de participación ciudadana, proporcionando herramientas para el diseño, mantenimiento y mejora de espacios que garanticen la relación Estado-ciudadano en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de las dimensiones "Direccionamiento estratégico" y "Planeación y gestión con valores para resultados", plantea la necesidad de la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación institucional, de manera que las entidades atiendan a las necesidades y problemas de los ciudadanos para garantizar la efectividad de sus intervenciones misionales.

Por lo anterior, es imprescindible mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población en el proceso de participación ciudadana e identificar adecuadamente cuáles serán los ciudadanos que deberán ser convocados bien sea de manera individual o colectiva.

El plan de participación ciudadana se constituye como una apuesta al diálogo y a la construcción constante en beneficio del desarrollo institucional, teniendo como plataforma la transparencia administrativa y de la normatividad vigente.

NORMAS APLICABLES

- 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



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



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 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.
 - c. 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.
 - 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.
 - e. 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
 - f. 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.
 - g. Ley Estatutaria 850 de 2003
 - Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
 - h. 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.
 - i. Ley 1618 de 2013
- Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
 - j. 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.
 - k. Ley 1757 de 2015
- Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
 - l. 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.

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

Canal de Comunicación: medio por el que pasan las señales portadoras de información que pretenden intercambiar emisor y receptor.

Ciudadanos: Toda persona o usuario que puede acceder a los servicios del Hospital.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Fomentar la participación de la ciudadanía, generando interacción entre el Hospital Universitario San Rafael de Tunja, sus grupos de valor y grupos de interés dando a conocer los mecanismos de



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



participación ciudadana establecidos por el Hospital, esto con el fin de exteriorizar la gestión de la entidad y abrir escenarios de control social y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Informar a la ciudadanía en general de manera oportuna, cuáles son los espacios y canales disponibles y adecuados para interactuar con el Hospital.
2. 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.
3. Presentar a los Grupos de Interés las herramientas y mecanismos establecidos para la participación ciudadana.
4. Fortalecer los espacios de apoyo entre el Hospital y los ciudadanos.
5. Publicar información activamente, sobre la gestión de la institución generando espacios de comunicación e interacción con los ciudadanos y grupos de interés.

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 el Hospital y sus grupos de interés, y hace parte integral siendo documento anexo del manual OADS-M-03 Manual de Caracterización de Usuarios.

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.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN:



- **ASOCIACIONES Y/O ALIANZAS DE USUARIOS:** La "atención al usuario y participación social" tiene como objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de la institución, apuntar a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social.



- **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:** Espacios para la rendición de cuentas, encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.
- **PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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.
- **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 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, 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 días siguientes a la fecha de su presentación).
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** 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.
- **SUGERENCIAS:** Expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez 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.
- **TUTELA:** Se presenta la tutela por él afectado y se relata los hechos uno por uno, contados y explicados ojalá en orden cronológico y realizar la petición de atención, relacionar en la tutela las pruebas y anexarlas, e incluir en la tutela la dirección para notificar, llevar la tutela al centro de recepción de las mismas.
- **VEEDURÍA CIUDADANA:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública



CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

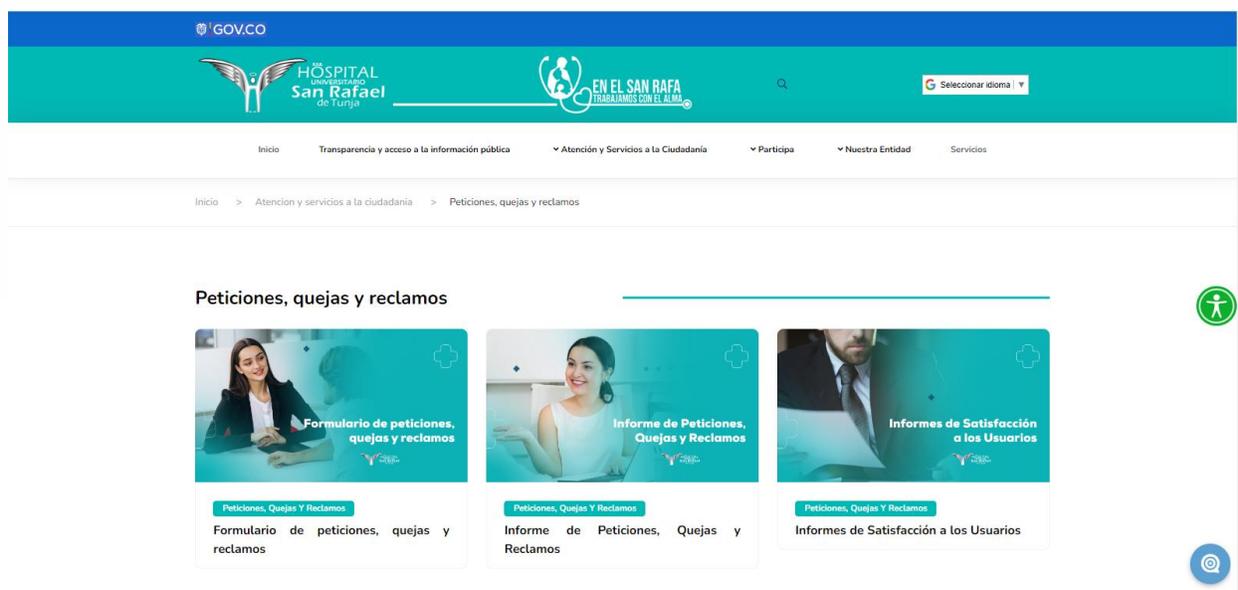
La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja busca mantener una comunicación continua con sus usuarios, para lo cual ha establecido tres escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en los cuales los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, desarrollando su derecho de acceso a la información y a estar informados en temas relacionados con la entidad

CANAL VIRTUAL:



- PÁGINA WEB: Link <https://www.hospitalsanrafaeltunja.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 y consultar sobre el estado de su solicitud y realizar seguimiento a la misma:



The screenshot shows the website interface. At the top, there is a navigation bar with the hospital logo and the slogan 'EN EL SAN RAFAEL TRABAJAMOS CON EL ALMA'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Inicio', 'Transparencia y acceso a la información pública', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'Participa', 'Nuestra Entidad', and 'Servicios'. The main content area is titled 'Peticiones, quejas y reclamos' and features three cards: 'Formulario de peticiones, quejas y reclamos', 'Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos', and 'Informes de Satisfacción a los Usuarios'. Each card has a 'Peticiones, Quejas Y Reclamos' button. On the right side of the page, there is a green circular icon with a person silhouette and a search icon.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net





Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja. Los campos con (*) son obligatorios.

- Tipo de petición *
- ¿Desea que su petición sea anónima? *
- Tipo de documento *
- Número de identificación (solo números o letras) *
- Nombre del remitente o razón social *
- Apellidos o tipo de empresa *
- País *



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**

www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO



SA-CER560814



OS-CER550527



Te recordamos los canales disponibles para asignación de citas médicas

- Agendamiento por el Call Center:** a través de la línea Única Nacional **6019190000**, Opción 2 agendamiento, o cancelación marcando Opción 3.
Horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. De lunes a viernes
- Agendamiento por la Pagina Web,** ingrese a la página institucional: <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co>, siga la siguiente ruta: atención y servicios a la ciudadanía / Canales de atención y pida una cita / citas médicas en línea
Horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Chat Virtual:** identifica este logo en la página Web de inicio, allí recibirás orientación o agendamiento de citas de acuerdo a disponibilidad, horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. De lunes a viernes
- Línea de WhatsApp** única para ginecología y obstetricia 3157376072
- También puedes solicitar tu cita a través de tu EPS**

El San Rafael es 
Más moderno • Más humano • Más nuestro

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



Inicio Transparencia y acceso a la información pública Atención y Servicios a la Ciudadanía Participa Nuestra Entidad Servicios



Transparencia y acceso a la información pública

- 1. Información de la entidad
 - 1.1. Misión, visión, funciones y deberes
 - 1.2. Estructura Orgánica - Organigrama
 - 1.3. Mapas y cartas descriptivas de los procesos
 - 1.4. Ubicación y contacto
 - 1.5. Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas
 - 1.6. Directorio de Entidades
 - 1.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés
 - 1.8. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención
 - 1.9. Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas
 - 1.10. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos
 - 1.11. Calendario de actividades
 - 1.12. Entes y autoridades que lo vigilan
 - 1.13. Publicación de hojas de vida
- 2. Normativa
 - 2.1. Políticas Institucionales
 - 2.1. PRUEBA
 - 2.2. Normatividad de la Entidad
 - 2.3. Búsqueda de normas
 - 2.4. Proyectos de normas para comentarios
 - 2.5. Vínculo al Diario o Gaceta Oficial
- 3. Contratación
 - 3.1. Plan anual de adquisiciones
 - 3.2. Información de gestión contractual en el SECOIP
 - 3.3. Informe de Contratación
 - 3.3. Publicación de la ejecución de los contratos
 - 3.4. Manual de contratación, adquisición y/o compras
 - 3.6. Página Interna de Contratación



• REDES SOCIALES

Debido al aumento por parte de los ciudadanos del uso de las redes sociales la institución ha dispuesto de los siguientes usuarios en redes:

- ✓ Facebook: E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja
- ✓ X: @HSanRafaelTunja
- ✓ Instagram: hsanrafaeltunja



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO

SA-CER560814

OS-CER550527

✓ Youtube: Hospital San Rafael Tunja

• CORREO ELECTRÓNICO SIAU

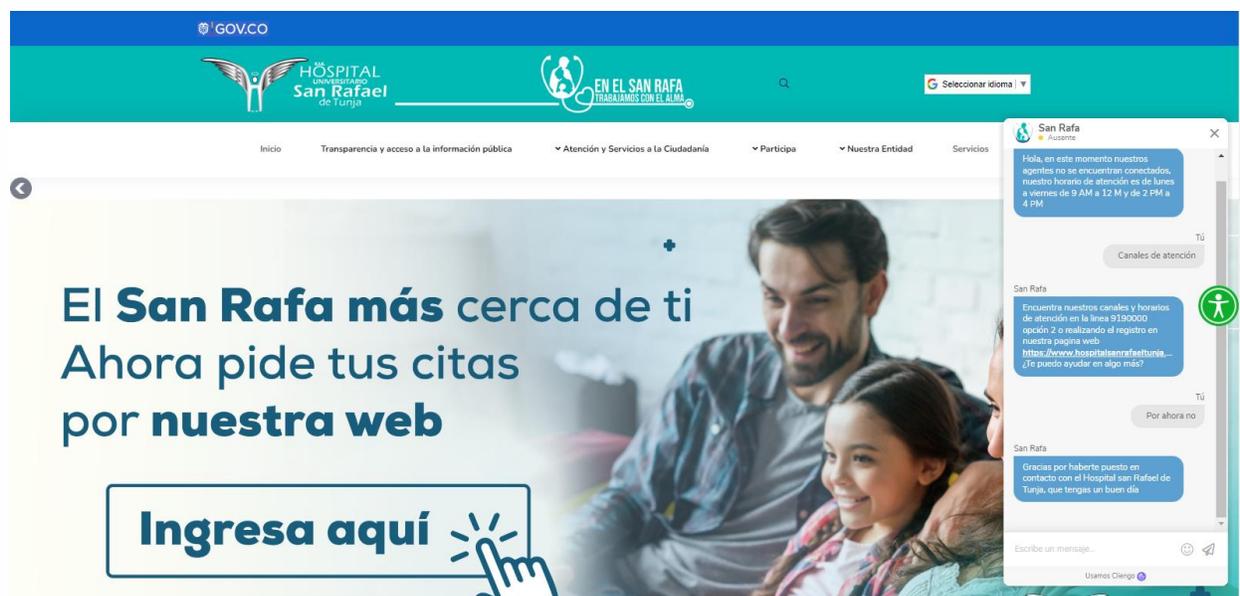
La ESE Hospital universitario San Rafael de Tunja dispone del siguiente correo electrónico para que los ciudadanos interactúen con la institución: siau@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS: pqrs@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

• ATENCIÓN POR CHAT



Para la atención más personal se ha dispuesto de Chat en la página inicial - Ingresar a la página web-> inicio y dirigirse al enlace de chat, allí recibirá orientación o agendamiento de acuerdo a disponibilidad, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.



The screenshot shows the website header with the hospital logo and navigation menu. A large banner features the text "El San Rafa más cerca de ti Ahora pide tus citas por nuestra web" and a button "Ingresa aquí" with a hand cursor icon. On the right, a chat window is open, displaying a message from "San Rafa" stating that agents are currently unavailable and providing the hospital's contact information and website link.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADE CANGURO



SA-CER560814



OS-CER550527

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 la dirección Carrera 11 No 27-27 Tunja -Boyacá Colombia

Horario: De lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 a 6:00 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 SUGERENCIAS**

Ubicados en cada piso en los diferentes servicios de nuestra institución.

- **ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Con el fin de medir la satisfacción de la prestación del servicio, y sobre las cuales se realizan acciones de mejora.

CANAL TELEFÓNICO



- **LÍNEA TELEFÓNICA DE ATENCIÓN: 6019190000**

Horario: De lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO



SA-CER560814



OS-CER550527

ESTRATEGIAS DE PARTICIPACION CIUDADANA

La ESE HUSRT, implementa las políticas de participación y atención al ciudadano para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de institución y satisfacer las necesidades, La Institución, ha elaborado su Plan de Participación Ciudadana en el marco de la implementación del modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que promueve la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública.

La estrategia tiene como objetivo 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, para lo cual se diseña un plan de acción de modelo de participación ciudadana para lo cual, durante el proceso de formulación de la planeación para la vigencia 2024, se impulsó a las dependencias de la ESE "HUSRT" a que identificaran las actividades en las que se involucra a la ciudadanía en la toma de decisiones para la implementación de políticas, planes y programas, y el desarrollo efectivo de su gestión. (Ver anexo N. 1)

6. CRONOGRAMA DE PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A partir del Plan de acción, se procedió a revisar qué tipo de eventos se llevarían a cabo durante la vigencia 2024, y a través de cuáles canales se realizarían. Fue así como se consolidó un cronograma en el cual se enmarcan los eventos y actividades que llevará a cabo por la ESE HUSRT durante ese año en mención y para el seguimiento y actualización del plan dentro de la vigencia, la Oficina de Planeación realizará dicha actividad. (Ver anexo N. 1)



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

