



Empresa Social del Estado  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
BETULIA - SANTANDER

# **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

Dr. Miguel René Tuta Rueda  
**Gerente**

| <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>                                                                                                                                  |                                                      |                 |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br><small>Empresa Social del Estado<br/>HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>BETULIA - SANTANDER</small> | <b>CRECIENDO JUNTOS</b>                              |                 |               |
|                                                                                                                                                                                     | <b>Participación Ciudadana en la Gestión Pública</b> | <b>COD:</b>     |               |
|                                                                                                                                                                                     |                                                      | <b>VERSION:</b> | <b>FECHA:</b> |

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>MARCO NORMATIVO.....</b>                                              | <b>4</b>  |
| <b>1. OBJETIVOS.....</b>                                                 | <b>5</b>  |
| <b>1.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>                                        | <b>5</b>  |
| <b>1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>2. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....</b> | <b>6</b>  |
| <b>2.1. MARCO CONCEPTUAL.....</b>                                        | <b>6</b>  |
| <b>2.2. METODOLOGÍA.....</b>                                             | <b>7</b>  |
| <b>2.3. LINEAMIENTOS.....</b>                                            | <b>7</b>  |
| <b>2.4. ESTRATEGIAS .....</b>                                            | <b>8</b>  |
| <b>2.5. TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL .....</b>                         | <b>8</b>  |
| <b>2.6. RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>2.7. ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>2.8. RESPONSABLES .....</b>                                           | <b>9</b>  |
| <b>2.9. INDICADORES .....</b>                                            | <b>10</b> |

| <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>                               |                                               |          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|--------|
|  | CRECIENDO JUNTOS                              |          |        |
|                                                                                  | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | COD:     |        |
|                                                                                  |                                               | VERSION: | FECHA: |

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en la Gestión Pública pretende facilitar el dialogo en aras del fortalecimiento institucional, implementando prácticas que puedan flexibilizar las operaciones de las entidades, facilitando así la participación, gestión y evaluación basados en la transparencia administrativa.

En la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia se compromete a desarrollar y dar cumplimiento al marco legal para la participación ciudadana con el fin de que puedan obtener información y puedan evaluar y verificar la gestión pública de la E.S.E.

Estos espacios de participación se hacen indispensables puesto que mejoran el rendimiento, eficacia y eficiencia de la gestión pública; de igual manera, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia busca garantizar la transparencia y acceso a la información pública mediante los cuales se pueda establecer una comunicación constante con los usuarios.

| <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>                               |                                               |          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|--------|
|  | CRECIENDO JUNTOS                              |          |        |
|                                                                                  | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | COD:     |        |
|                                                                                  |                                               | VERSION: | FECHA: |

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 134 de 1994
- Ley 720 de 2001
- Decreto 2623 de 2009
- Ley 1471 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley Estatutaria 1757 de 2015
- Ley 1755 de 2015

| <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>                               |                                               |          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|--------|
|  | CRECIENDO JUNTOS                              |          |        |
|                                                                                  | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | COD:     |        |
|                                                                                  |                                               | VERSION: | FECHA: |

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar la interacción con los usuarios mediante los canales de comunicación disponibles fortaleciendo el control y evaluación de la gestión que faciliten la efectiva participación ciudadana al interior de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar el acceso y la calidad de la información de los usuarios.
- Generar espacios en que los usuarios y ciudadanos participen activamente.
- Lograr comunicación activa con los usuarios.
- Garantizar la transparencia en los procesos de gestión de la E.S.E.

| <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>                               |                                                      |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | <b>CRECIENDO JUNTOS</b>                              |                 |               |
|                                                                                  | <b>Participación Ciudadana en la Gestión Pública</b> | <b>COD:</b>     |               |
|                                                                                  |                                                      | <b>VERSION:</b> | <b>FECHA:</b> |

## 2. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

En vista de que la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia no cuenta con una política de participación ciudadana estructurada, la entidad de acoge a los lineamientos definidos en el MIPG para gestionar nuevas alternativas de participación que realmente incidan en el desarrollo de los procesos de diagnóstico y evaluación que generen valor y promuevan a participación de la ciudadanía.

La E.S.E. implementó el funcionamiento de un área llamada SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) como una herramienta diseñada para mejorar la prestación de servicios tomados como fuente de la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias, haciendo uso de sus derechos y deberes.

Entendiendo la participación ciudadana como un derecho de todas las personas para intervenir, ya sea manera individual o colectiva, en las decisiones que afectan a la comunidad, con el objetivo de mejorar y bajo los principios de transparencia para los usuarios, se amplió un canal de información para la recepción de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones); el buzón se encuentra ubicado en la entrada de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia y mediante la página de la institución <https://hospitalbetulia.wixsite.com/home> dando clic en el apartado “PQR”.

### 2.1. MARCO CONCEPTUAL

- **ALIANZA DE USUARIOS:** Agrupación de afiliados, tanto al régimen contributivo como al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **PETICIÓN:** Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes de manera respetuosa a la entidad por motivos de interés, ya sea propio o general, y a obtener pronta solución.
- **QUEJA:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el usuario en relación con una conducta que considera irregular o no apropiada en el desarrollo de sus funciones.

| E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA                                      |                                               |          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|--------|
|  | CRECIENDO JUNTOS                              |          |        |
|                                                                                  | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | COD:     |        |
|                                                                                  |                                               | VERSION: | FECHA: |

- **RECLAMO:** Derecho de los usuarios a exigir o demandar una solución con respecto a la prestación indebida del servicio o falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Manifestación de propuesta o idea para mejorar así el servicio prestado por la entidad.
- **FELICITACIÓN:** Manifestación de agrado o satisfacción con los funcionarios o con el proceso que genera el servicio.
- **SIAU:** Servicio Integral de Atención al Usuario.

## 2.2. METODOLOGÍA

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia se encargará de promover la participación ciudadana sirviendo como recurso para mejorar el rendimiento y fortalecer la democracia de los usuarios en el desarrollo de la gestión de la institución.

Esta política representa la disposición que tiene la E.S.E. para dialogar y escuchar a los usuarios garantizando así la transparencia y acceso a la información pública mediante espacios presenciales y electrónicos; espacios a través de los cuales los usuarios tengan comunicación con la institución, además de continuar con mecanismos de participación como son las veedurías ciudadanas, derechos de petición y rendición de cuentas.

Para la divulgación de la información que genere la entidad se dispone de mecanismos virtuales como la página web de la institución y de espacios físicos como carteleras y buzones.

## 2.3. LINEAMIENTOS

Con la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia busca la promover el cambio y la transformación social, destacando la importancia del papel que cumple la opinión ciudadana en aras de diluir esa brecha que los separa de las instituciones públicas.

- **INFORMACIÓN:** La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia obtendrá información del ciudadano con la ayuda de diagnóstico por medio de los cuales se conocerá la opinión sobre los temas de interés general; se esta forma se pretende, igualmente, informar a la ciudadanía sobre los servicios y programas que brinda la institución.

| E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA                                      |                                               |          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|--------|
|  | CRECIENDO JUNTOS                              |          |        |
|                                                                                  | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | COD:     |        |
|                                                                                  |                                               | VERSION: | FECHA: |

- **ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN:** La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia identificará los temas en los cuales la ciudadanía es más participativa con el objetivo de garantizar que este proceso de participación sea habitual y reconocido mediante convocatoria y mecanismos de difusión que motiven a los ciudadanos y garanticen su participación.
- **CAPACITACIÓN:** Se incluirán procesos de capacitación para la ciudadanía con el fin de fortalecer la labor ciudadana, promoviendo así ejercicios de control social por parte de la alianza de usuarios y veedurías ciudadanas.

## 2.4. ESTRATEGIAS

- Garantizar el acceso a la información de interés a la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia.
- Socializar los mecanismos de participación ciudadana implementados en la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia.
- Mantener comunicación asertiva con los usuarios que permita conocer sus necesidades más frecuentes.
- Mejorar la calidad de los procesos técnicos, administrativos y asistenciales.
- Identificar las causas de los problemas más comunes en los usuarios y sus posibles soluciones.
- Respetar los derechos de los usuarios y promover el cumplimiento de sus deberes.

## 2.5. TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia, en cumplimiento de la 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”, cuenta con herramientas que facilitan el acceso a la información en aras de agilizar los trámites dentro de la entidad y garantizar la transparencia dentro de los procesos administrativos.

| <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>                               |                                               |          |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|--------|
|  | CRECIENDO JUNTOS                              |          |        |
|                                                                                  | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | COD:     |        |
|                                                                                  |                                               | VERSION: | FECHA: |

De igual manera se realizan seguimientos a las PQRSF con el propósito de identificar los procesos que requieren mejoras o cambios, aprovechando el uso de las TICS destinados a la interacción con los usuarios, tal como lo es el sistema de PQRSF de la página web, como se menciona anteriormente y el buzón de sugerencias.

## 2.6. RENDICIÓN DE CUENTAS

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia, al ser entidad pública y según los términos previstos en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011, debe realizar la audiencia pública de rendición de cuentas antes la ciudadanía con el fin de mostrar a la ciudadanía la gestión realizada, avances de los proyectos y los planes de acción que se han llevado a cabo durante la vigencia. En este ámbito de la rendición de cuentas se pretende que la información sea clara y oportuna, con lenguaje comprensible a los asistentes, y, se pretende que sea un evento dinámico y participativo.

## 2.7. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con el propósito de facilitar la participación ciudadana, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia dispone de los siguientes canales de información:

- **REDES SOCIALES:**

- ❖ Facebook: Hospital San Juan de Dios Betulia  
<https://www.facebook.com/hospitalbetuliasder>
- ❖ Instagram: Hospital San Juan de Dios  
<https://instagram.com/hospitalbetuliasder?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

- **PÁGINA WEB:** <https://hospitalbetulia.wixsite.com/home>

## 2.8. RESPONSABLES

Los lineamientos planteados en esta política son de carácter general y de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia y cada coordinador de área es el responsable del seguimiento y cumplimiento de los medios destinados a generar la participación ciudadana.

| <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA</b>                               |                                                      |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|  | <b>CRECIENDO JUNTOS</b>                              |                 |               |
|                                                                                  | <b>Participación Ciudadana en la Gestión Pública</b> | <b>COD:</b>     |               |
|                                                                                  |                                                      | <b>VERSION:</b> | <b>FECHA:</b> |

Cabe resalta que la E.S.E., siendo entidad pública prestadora de servicios de salud, debe disponer de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSF realizados por los usuarios.

## 2.9. INDICADORES

- Incremento en la participación y consultas de los usuarios a través de los medios disponibles para realizar las PQRSF.
- Información recolectada por el personal de SIAU.
- Participación de los grupos de interés en eventos como la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



**MIGUEL RENE TUTA RUEDA**  
Gerente E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia.

| <b>ADAPTADO POR</b>              | <b>ADOPTADO POR</b>                  | <b>APROBADO POR</b>                   |
|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Angelo J. Rueda -<br>Contratista | Oscar Josué Melo Sanabria<br>Auditor | Dr. Miguel Rene Tuta Rueda<br>Gerente |