



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Oportunidades de Salud para todos  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



## INTRODUCCIÓN

El estado colombiano establece como un derecho y deber (constitución política de 1991), para lo cual se disponen mecanismos de participación ciudadana y demás herramientas oportunas y eficaces.

Con el objetivo de orientar a los usuarios del Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E se ha construido el Plan de Participación Ciudadana haciendo especial énfasis en los mecanismos telefónicos virtuales y de comunicación masiva y presenciales, además de todos aquellos de participación ciudadana y los orientados a la protección de derechos y deberes ciudadanos.

Así mismo este documento contempla las definiciones y formas de participación ciudadana que por norma deben de existir, y en otras en cumplimiento de la estrategia de gobierno Digital que son orientadas a la participación ciudadana.

### ¿Qué es la participación social?

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales a intereses individuales y colectivos para la gestión y la dirección de sus procesos basada en los principios constitucionales de solidaridad equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria así:

- a. **La participación ciudadana**, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar comunitario y aportar a la población, gestión evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- b. **La participación comunitaria**: es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



## Objetivos

Facilitar a la ciudadanía, los mecanismos de participación y de esta manera de acceder a la información pública producida por el Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E, para que de esta manera puedan ejercer un papel activo en la institucionalidad democrática, así como en la formulación de su saber, opiniones, comentarios, iniciativas, sugerencias entre otros, que propendan por el bien común y de igual manera visibilizar los espacios de participación ciudadana.

## Normatividad

Cada día los ciudadanos son más vigilantes de las acciones y decisiones que toma la administración pública, ejerciendo el derecho constitucional y legal que permite la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. Es por esta razón que el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el goce efectivo de este derecho a través de acciones concretas que faciliten el acceso a la información y la participación activa de los ciudadanos, en las decisiones que los afecten, por medio de la expedición de normas como las relacionadas a continuación:

Constitución política de Colombia 1991: el artículo 2 contempla que son fines esenciales del estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica y política administrativa y cultural de la nación. Así mismo el artículo 95 expresa que es un deber de la persona y del ciudadano participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

Decreto 1018 de 2007: De igual forma, según numeral 9 del artículo 3 promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.

La ley 100 de 1993: El numeral 7 del artículo 153 señala que el sistema general de la seguridad social en salud estimulara la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones y del sistema en su conjunto. El gobierno nacional, establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre entidades que conforman el sistema. Sera obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



El hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E desarrolla políticas y programas para mejorar la calidad de vida de cada usuario, y trabaja para fortalecer la relación con los ciudadanos a través de acciones de participación que garantizan sus derechos y canales de atención que facilitan el cumplimiento de sus deberes.

### **En el Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E los usuarios tienen derecho a:**

- A conocer junto con su familia los derechos y deberes de los usuarios.
- A ser atendido de forma oportuna, calidad y humanizada.
- Decidir libremente la realización o no de los procedimientos y a elegir al profesional de salud que le atienda, de acuerdo con la disponibilidad del hospital.
- A ser escuchado oportunamente y con equidad.
- A ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución de salud si su estado lo amerita.
- Recibir apoyo espiritual o moral o a prescindir del mismo de acuerdo a sus creencias.
- Recibir atención en lugares tranquilos, higiénicos y en condiciones de privacidad con la cercanía de un familiar o acudiente.
- Derecho a ser llamado por su nombre y conocer el nombre del personal tratante.
  
- A recibir una segunda opinión
- Confidencialidad de su historia clínica.

### **Los deberes de los usuarios son:**

- Cuidar de su salud y seguir las recomendaciones y tratamientos dados por el equipo de salud.
- Tratar con respeto a todo el personal de la institución y los demás usuarios.
- Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mismos.
- Deber de informar de forma clara y oportuna lo relativo a su estado de salud.
- Participar de las actividades educativas que realiza la institución.

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



- Presentar los documentos necesarios y hacer los pagos respectivos para su atención.
- Llegar puntualmente a los servicios de los cuales está citado, en caso de no asistir cancelar con antelación su cita.
- Presentar sus sugerencias, quejas reclamos y felicitaciones.
- Es un deber de todos cuidar a los menores de edad, mujeres en estado de embarazo, personas en condición de discapacidad y al adulto mayor.
- No transferir su carnet ni su documento de identidad a otra persona

### **Mecanismos propios de la entidad:**

El Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E busca mantener una comunicación con los usuarios y para lo cual ha dispuesto varios mecanismos virtuales, telefónicos y presenciales desarrollando el derecho que tienen los usuarios del acceso a la información y a estar informados en temas relacionados con la entidad.

#### **1, Mecanismos Virtuales:**

El Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E tiene como política informar a través de medios virtuales a sus usuarios con temas de interés para los mismos, e informando acerca de los trámites y servicios: permitiendo la interacción y su participación: enmarcando dentro de la misión institucional como prestador de servicios de salud, de acuerdo a la estrategia de gobierno en línea y de más normas que regulen.

El correo institucional [hospitalajagua@hotmail.com](mailto:hospitalajagua@hotmail.com)

#### **2. Redes Sociales:**

El Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E para informar a los cibernautas sobre los avances noticias y actividades que adelanta en cuanto a nuestra institución.

Para ello el Hospital cuenta con las siguientes redes sociales:

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitalajagua@hotmail.com](mailto:hospitalajagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



- **Facebook:**
- **Twitter:**
- **YouTube**
- **Instagram:**

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, siete (7) días a la semana, y el direccionamiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por este medio es atendido dentro del horario institucional de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

### **3. Correo Electrónico**

El hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez pone a disposición de los grupos de interés un Correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia.

[hospitalajagua@hotmail.com](mailto:hospitalajagua@hotmail.com)

### **Mecanismos presenciales**

- ✓ Atención personalizada: El grupo del sistema de información y atención al usuario (SIAU) está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios.
- ✓ Ventanilla de radicación física de documentos: la entidad a través de la oficina de correspondencia dispone de ventanilla física para recibir mediante oficio impreso las solicitudes de los usuarios requieran realizar al Hospital.
- ✓ Buzones Físicos: Los usuarios pueden depositar sus solicitudes quejas y sugerencias, en los buzones físicos, ubicados en cada servicio en la entidad. Los buzones serán abiertos y consultados por el sistema de información y atención al usuario (SIAU).
- ✓ Encuesta de satisfacción: El grupo de atención al usuario SIAU, realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas a los usuarios que han finalizado su proceso de atención de acuerdo a una muestra establecida para la institución; de la cual se derivan indicadores para

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitalajagua@hotmail.com](mailto:hospitalajagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



establecer acciones de mejora a las desviaciones encontradas.

## **Mecanismos de Participación**

Con el objetivo de divulgar información sobre el funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los grupos de interés del Hospital, se deben implementar la gestión de medios de comunicación masivos, entendiendo que la comunicación externa es uno de los mecanismos de apertura que deben implementar las entidades para facilitar la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

## **Otras formas de participación ciudadana**

### **Asociación de usuarios:**

- ✓ La asociación de usuarios, es una agrupación de usuarios de las IPS o EPS que tienen como fin velar por la calidad del servicio y el respeto de los derechos de los usuarios.
  
- ✓ El hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E cuenta con un representante de los usuarios ante funciones de este mecanismo participación.
  
- ✓ Representar a los afiliados ante las juntas directivas y comités de las EPS, IPS.
  
- ✓ Informar a las instancias que corresponda cuando las calidades de los servicios no satisfacen las necesidades.
  
- ✓ Atender las quejas que los usuarios presenten sobre los servicios de salud y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
  
- ✓ Asesorar a sus usuarios en la identificación y elección de los servicios que ofrece la entidad.

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



- ✓ Mantener los canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes.
- ✓ Elegir democráticamente los representantes ante la junta directiva y comités de ética.

### **Veedurías ciudadanas:**

El control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios. En la institución actúan en la rendición de cuentas y auditorias entre otras.

Funciones:

Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.

- Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
- Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.
- Velar una utilización adecuada de los recursos.
- Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.
- Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación

### **Rendición de Cuentas:**

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.

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



El hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez E.S.E realiza anualmente la rendición de cuentas donde participan las entidades de vigilancia y control veedurías ciudadanas, usuarios y ciudadanía en general. Dicha convocatoria se realiza a través de medios impresos de circulación municipal, emisoras comunitarias y demás espacios de comunicación masiva con que cuente la institución en el momento de la convocatoria.

## **Mecanismos de protección de los derechos ciudadanos**

### **1 Derecho de petición**

Es el derecho fundamental que tiene usted como ciudadano de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante legal.

A este derecho se le debe dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal según el tipo de petición y se denominan:

**Peticiones de información:** con este tipo de petición puede solicitar información si desea conocer como ha actuado la entidad en un caso determinado: puede realizar este tipo de solicitudes para consultar documentos públicos que reposen en la entidad, según los procedimientos internos de la institución.

**Queja:** Es la manifestación que se puede realizar sobre alguna inconformidad en relación con la conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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

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

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



**Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente

investigación penal, disciplinaria fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional.

## **2 Acción de tutela**

La acción de tutela es el medio idóneo que los usuarios pueden utilizar para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargad de la prestación de un servicio público.

## **3 Acción de cumplimiento**

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que el ciudadano puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial.

## **4 Acción popular**

Es un mecanismo de defensa judicial con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad, puede hacerlo ante los jueces, no requiere abogado ni un número específico de personas.

## **5 Acción de grupo**

Esta acción la puede interponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de abogado; se requiere un número específico de 20 personas para interponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.

*Oportunidades de Salud para todos*  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira



## Estrategias de participación por medios electrónicos

Cuando la entidad considera conveniente y oportuna dar a conocer a los usuarios iniciativas de participación y colaboración en temas como rendición de cuentas consulta de normatividad y planeación, entre otras; desarrolla estrategias de participación que involucre medios electrónicos. En el desarrollo de dichas estrategias se planea que iniciativas se llevaran a cabo, se realiza la convocatoria por los medios que se consideren y luego se realiza la consulta a los usuarios según su caracterización; una vez que se han recibido las propuestas son discutidas y analizadas por la dirección. Y por último se hace retroalimentación de los resultados.

### Por tipo de solicitud

#### Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presenciales	Puntos de atención al usuario		Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm
Telefónicos	Línea de atención		Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm
Virtuales:	Sitio web		Permanente
	Facebook		
	Twitter		
	Correo institucional		

Oportunidades de Salud para todos  
 Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
 e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
 La Jagua del pilar - La Guajira



## Para Trámites y Servicios

### Por correspondencia

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presenciales	Puntos de atención al usuario		Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm

### Eventos organizados por el Hospital

Medio	Escenario	Ubicación
Presenciales	Brigadas de salud	a nivel municipal y rural de acuerdo con la programación establecida en el cronograma de actividades
	Campañas de salud	
	Talleres	
Virtuales	Plataformas virtuales de participación	Redes sociales y otros medios que disponga el hospital

ORIGINAL FIRMADO  
**GEOVANNY LACOUTURE JIMÉNEZ**  
Gerente

Oportunidades de Salud para todos  
Calle 6 No 2-23 \* TEL 3127090527  
e-mail [hospitaljagua@hotmail.com](mailto:hospitaljagua@hotmail.com)  
La Jagua del pilar - La Guajira