


	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 1 de 23

MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2019

¡Corazón para Servir!



Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 2 de 23

1	INTRODUCCIÓN	3
2	PRESENTACIÓN.....	3
2.1	Objetivos.....	3
2.1.1	Objetivo General.....	3
2.1.2	Objetivos Específicos	4
2.2	Alcance	4
2.3	Marco normativo	4
2.4	Definiciones	5
3	GENERALIDADES SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
4	PRINCIPIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	7
4.1	TRANSPARENCIA.....	7
4.2	LENGUAJE CLARO.....	8
4.3	SOCIALIZACIÓN	9
4.4	TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO	9
4.5	PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	10
4.6	FOMENTO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.....	10
5	MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12
6	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONAL.....	14
6.1	JUNTA DIRECTIVA	14
6.2	REUNIONES MENSUALES CON LOS ESPACIOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS (ALIANZAS Y/O ASOCIACIONES DE USUARIOS).....	15
6.3	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS INSTITUCIONALES	16
6.4	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS.....	17
6.5	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
6.6	RENDICIÓN DE CUENTAS PERMANENTE.....	19
6.7	COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIO.....	20
6.8	PROCESOS DE CONVOCATORIA PÚBLICA.....	21
7	ANEXOS.....	22
8	CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES	23
9	CONTROL DE CAMBIOS	23

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
	CÓDIGO: GD-SGI-M-006	
		PAGINA: 3 de 23

1 INTRODUCCIÓN

El Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 2 de la Ley estatutaria 1757 de 2015, de incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión visible y transparente, ha organizado una política de Participación Ciudadana.

La Ley de Participación Ciudadana es el instrumento mediante el cual se orientan los diferentes esfuerzos que desde la Constitución de 1991 se han venido desarrollando para lograr una democracia más incluyente, efectiva e incidente.

Dentro del Estatuto, tanto entidades del Estado como organizaciones de la sociedad civil de todas las regiones del país se comprometen a incentivar la Participación Ciudadana bajo ejercicios permanentes de difusión, promoción y garantía al derecho a participar.

Por lo anterior el Hospital Universitario HMP, aprueba e incluye la Política de Participación Ciudadana.

2 PRESENTACIÓN

Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.

La Constitución Política de 1991 reconoce el poder de la ciudadanía para intervenir en los asuntos de su interés de manera directa a través de sus organizaciones o de sus representantes.



2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Garantizar que los grupos de valor de la institución conozcan con anticipación los lineamientos para intervenir en los diferentes escenarios de la participación Ciudadana, en sus momentos antes, durante y después, asegurando de este modo, que su participación se encuentra respaldada por un procedimiento



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 4 de 23

efectivo y transparente.








2.1.2 *Objetivos Específicos*

-  Definir y socializar los espacios de participación ciudadana con los que cuentan nuestros grupos de valor para facilitar su participación en la gestión misional y administrativa de la Institución.
-  Favorecer el contacto permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional.

2.2 Alcance



El presente procedimiento interno aplica a los grupos de valor institucional representados en Usuarios, Asociación de Usuarios, Alianza de usuarios, veedurías, funcionarios y Comunidad en general a participar en la Política de Participación Ciudadana del Hospital Universitario HMP.

2.3 Marco normativo

-  **Decreto 1757 de 1994:** Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral del Decreto ley 1298 de 1994
-  **Ley 489 de 1998:** Organización y funcionamiento de la Administración Pública, artículo 32: democratización de la gestión pública y participación democrática Art. 34. Ejercicio de control social, Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana.
-  **Ley 134 de 1994,** Dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
-  **Ley 720 de 2001,** Reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
-  **Ley 850 de 2003,** Reglamenta las veedurías ciudadanas
-  **Ley 122 de 2007,** Fomenta la participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad en Salud.
-  **Ley 1474 de 2011,** Estatuto Anticorrupción, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 5 de 23

la efectividad del control de la gestión pública.



- ☺ **Ley 1438 de 2011**, Define y amplía la participación ciudadana en la planeación y desempeño del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- ☺ **Ley 1437 de 2011**: Art. 8 Deber de Información al público.
- ☺ **Decreto Ley 019 de 2012**: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ☺ **Decreto 2641 de 2012**: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- ☺ **Ley estatutaria 1751 de 2015**, Regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- ☺ **Ley 1757 de 2015**, Dicta disposiciones en materia de Promoción y Protección del derecho a la Participación democrática.
- ☺ **Decreto 780 de 2016**: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social
- ☺ **Decreto 1499 de 2017**: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015-MIPG.
- ☺ **Circular externa 008 del 14 de septiembre de 2018.**

2.4 Definiciones

- ☺ **Buzón de Sugerencias**: Canal de comunicación tiene como objetivo recoger las Peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones de las/los ciudadanas/os y funcionarios/as.
- ☺ **Capacitación**: conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes.
- ☺ **Control social**: Es una forma de Participación Ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad influir, orientar, corregir, rectificar las decisiones, el manejo de recursos y los programas públicos del Estado. (Control Social. Democracia Participación; Ministerio del Interior).
- ☺ **Control y evaluación ciudadana**: Es el derecho de los ciudadanos a

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX**: 871 5907 **FAX**: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia



	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 6 de 23

participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y es una obligación de las entidades y organismos públicos rendir cuentas ante los ciudadanos sobre las obligaciones encomendadas, el avance y resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos. (Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública; Función Pública;2018)

- U Evaluación:** Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, en relación con su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo (Tomado del documento “Glosario de términos sobre evaluación y gestión de la Organización para la Cooperación y Desarrollo” de la OCDE, 2002).
- U Grupos de Interés:** Se entiende por grupo de interés, cualquier grupo o individuo a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero puede en determinados casos que hagan uso de ella. (caracterización de los Grupos de valor y otros de interés de la función pública, versión2;2017)
- U Grupos de valor:** Se entienden como grupos de valor los individuos o grupos que hacen uso directo de los servicios de una entidad-usuarios. (caracterización de los Grupos de valor y otros de interés de la función pública, versión2;2017).
- U Consulta a la Ciudadanía:** es un instrumento que pueden utilizar las entidades, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (formulación, ejecución, evaluación), para conocer las opiniones de los ciudadanos, con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, entre otros aspectos. (Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública; Función Pública;2018).
- U Información pública:** Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- U Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Es el derecho a la intervención en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población (Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública; Función Pública; 2018).
- U SIAU:** Servicio de Información y Atención al Usuario.
- U Veeduría Ciudadana:** Es el mecanismo democrático de representación que le

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 7 de 23

permite a los ciudadanos o a los diferentes organizaciones comunitaria, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control social, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa de proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

3 GENERALIDADES SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, reconoce dentro de sus grupos de valor a todos los actores con quienes la institución tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social que de manera directa o indirecta contribuyen con su gestión o son beneficiarios de ella.

Por lo anterior, la Institución ha definido y clasificado los grupos de interés en primarios y secundarios así:

GRUPOS DE INTERÉS PRIMARIOS:	GRUPOS DE INTERÉS SECUNDARIOS:
<p>Hace referencia a Entidades, grupos o personas con quienes el HUHMP tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores y Sindicatos • Proveedores • Usuarios y Asociación de Usuarios • Clientes Corporativos • Instituciones Educativas, Docentes y Estudiantes • Junta Directiva 	<p>Hace referencia a Entidades, grupos o personas con quienes el HUHMP tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otras Instituciones de Servicios de salud (IPS) • Entes de Vigilancia y Control • Voluntariados y Fundaciones • Comunidad en general

Fuente: Elaboración propia del HUHMP



4 PRINCIPIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO

4.1 TRANSPARENCIA

La Institución divulga de forma proactiva en la página web y carteleras virtuales la información para que todos ciudadanos puedan acceder a la información pública.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 8 de 23

Consiste en entregar información entendible, que permite que la toma de decisiones sea además de inclusiva, debidamente informada y publicada por todos los medios de comunicación internos institucionales.

La principal fuente de información es el sitio web institucional-<http://hospitalneiva.gov.co/>, en el cual encontrará el link <http://hospitalneiva.gov.co/atencion-al-ciudadano/transparencia/de> igual forma, la comunicación a través de las redes sociales es considerada comunicación oficial entre la entidad y la ciudadanía, las direcciones de estas son: **Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo y el Twitter: @HUNeiva.**



Fuente: Elaboración propia del HUHMP



4.2 LENGUAJE CLARO

Forma de expresión de cara a la ciudadanía, se enfoca en favorecer la comprensión de los asuntos sometidos a consideración por los no especialistas o conocedores, de manera que cualquier ciudadano pueda entender de qué cosa se está hablando, ejemplo de información en lenguaje claro son los informes de gestión, que pueden ser consultados en <http://hospitalneiva.gov.co/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/informes-ejecutivos-de-gestion-2/>.

Adicionalmente la institución promueve al interior capacitación virtual en lenguaje claro a todos los colaboradores que se encuentran en la línea de frente en la atención de nuestros usuarios.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 9 de 23

hospitalneiva.gov.co/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/informes-ejecutivos-de-gestion-2/



4.3 SOCIALIZACIÓN

El Hospital cuenta con el procedimiento de participación ciudadana el cual es socializado al inicio de cada vigencia a través del sitio web de esta entidad <http://hospitalneiva.gov.co/> y los demás canales de comunicación de la institución.



Al finalizar la vigencia, se consolida y divulga los resultados de la participación ciudadana en el proceso de Rendición de Cuentas permanentes.

4.4 TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO

La Institución involucra en los procesos de participación ciudadana temas priorizados por los diferentes grupos de valor consultados a través de encuesta; es decir, se trata de *satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios el fin de la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la entidad*. Ejemplo de este proceso es la promoción previa a la realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 10 de 23

participativa, en el cual se invita a participar proponiendo temas de interés sobre los cuales rendir cuentas en ese escenario

4.5 PLANEACIÓN



Cronograma De Actividades De Participación Ciudadana Y Rendición De Cuentas	Proyecto.	Participar Participa escribiendo tus opciones al correo siaw@huhmp.gov.co	Fecha Limite Cerrada el 30/10/2019
Estrategia de Rendición de cuentas Vigencia 2019	Proyecto.	Participar Participa escribiendo tus opciones al correo siaw@huhmp.gov.co	Fecha Limite Cerrada el 30/10/2019
Política Institucional de racionalización de tramites	Proyecto	Participar Participa escribiendo tus opciones al correo siaw@huhmp.gov.co	Fecha Limite Cerrada el 30/10/2019
Presentación de Propuesta Previo al Evento Público de Audiencia de Rendición De Cuentas	Proyecto	Participar Participa escribiendo tus opciones al correo siaw@huhmp.gov.co	Fecha Limite Cerrada el 10/05/2019

PARTICIPATIVA

El Hospital Universitario tiene estructurado un documento denominado “PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARTICIPATIVA CÓDGO: GD-DE-M-002^a”, en el cual a través de las Mesas de Trabajo la institución convoca a los diferentes grupos de valor de la institución (Cliente Interno, Usuarios, Proveedores, Clientes Corporativos, Estudiantes e Institucionales Educativas, Junta Directiva y Comunidad en general) para que participen en la construcción colectiva de la Plataforma Estratégica y del Plan de Desarrollo de la Institución.

Las mesas de trabajo buscan responder a la necesidad de generar un trabajo articulado de planeación institucional, promoviendo los principios de participación, dialogo, concertación, brindando transparencia al proceso de formulación del Plan de Desarrollo o Plan Estratégico.



La convocatoria a estas mesas de trabajo se realiza mediante: afiches en infografías divulgadas a través de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta la institución.

4.6 FOMENTO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

La estrategia institucional de participación ciudadana cuenta con un alto contenido de actividades orientadas a capacitar a la ciudadanía, los grupos de interés y los grupos de valor, sobre sus obligaciones y derechos en materia de participación y rendición de

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
	DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 11 de 23



cuentas, así como los mecanismos a través de los cuales se puede realizar este derecho.

Así mismo el Hospital Universitario HMP cuenta con documentos estructurados con lineamientos orientados a la participación ciudadana en la gestión de la institución de manera virtual y presencial:

- U AU-AEP-M-005A MANUAL DE APOYO PARTICIPACION SOCIAL DEL USUARIO: El cual tiene como objetivo disponer de un manual que permita guiar la participación social de la comunidad en el ámbito hospitalario y el apoyo y asesoría de oficina de atención al Usuario a este espacio, velando por la calidad del servicio y el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.
- U GD-SGI-M-005 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: Fortalecer la participación ciudadana en el quehacer del E.S.E HUHMP, promoviendo el control social, publicando activamente información sobre la gestión institucional y generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés de la Institución, fundados en principios de inclusión, transparencia, integridad y rendición de cuentas.
- U GD-SGI-F-001E ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS: este componente contiene las actividades del componente Rendición de cuentas del PAAC de la vigencia.
- U GD-SGI-F-001F CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: Este cronograma contiene las actividades programadas de participación para la vigencia.
- U GMC-MC-M-003A PLAN DE PARTICIPACIÓN EN MEDIOS SOCIALES, su objetivo es dar a conocer a los públicos de interés de la E.S.E HUHMP los diferentes escenarios de participación diseñados para suministrar información acerca de la gestión Institucional, generando espacios de interacción, interlocución y participación social.
- U GMC-MC-M-007A MANUAL PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE MERCADEO, el cual tiene como objetivos específicos, Facilitar el proceso de formulación del Plan de Mercadeo de la E.S.E HUHMP y diseñar un plan de mercadeo Institucional, que posicione la imagen corporativa de La E.S.E HUHMP en el sur de Colombia, así mismo El Hospital estructura en cada vigencia anual un Plan de Medios a través del cual se involucran los diferentes medios de comunicación radial y escrita, quienes mediante ordenes de servicios publican y divulgan toda la información institucional de la E.S.E.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 12 de 23

5 MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas establecidas en la constitución de 1991 para asegurar e incentivar la participación ciudadana en todos los espacios de la vida social.

Con el fin de garantizar la protección de los derechos ciudadanos, existen mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político:

- U Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- U Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. Los usuarios pueden manifestar sus Quejas a través de la página web institucional por medio del siguiente enlace <http://hospitalneiva.gov.co/pqrsf/> , los usuarios pueden consultar el estado de su queja de acuerdo con lo establecido en el art. 17 del Decreto 103 de 2015.
- U Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- U Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- U Sugerencia:** Propuesta, idea o indicación que la persona presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un trámite, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- U Solicitud de Información:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 13 de 23

- U Acción de tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la Ley.

- U Acción de cumplimiento:** Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial, para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las Leyes y de los actos administrativos.

- U Consultas:** Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.



- U Derecho de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

- U Rendición de Cuentas:** La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.¹

- U 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.

¹ Circular 008 de la Supersalud.

¡Corazón para Servir!

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 14 de 23

U Veeduría ciudadana: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Los ciudadanos pueden disponer de estos mecanismos de acuerdo con su necesidad, teniendo en cuenta las definiciones anteriormente descritas.

U Asociación y/o Alianza de Usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

6 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONAL

6.1 JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Decreto Reglamentario 1876 de 1994, la ESE tendrá una Junta Directiva de nueve (9) miembros conformada así: tres (3) miembros serán representantes del sector político administrativo, tres (3) miembros serán representantes del sector científico de Salud y tres (3) miembros serán designados por la comunidad. Quedará entonces constituida de la siguiente manera:

DEL SECTOR POLÍTICO ADMINISTRATIVO



1. El Gobernador del Departamento o su delegado quien actuará como presidente.
2. El Alcalde de Neiva o su delegado.
3. El Secretario de Salud del Departamento o su delegado.

B. DEL SECTOR CIENTÍFICO DE SALUD

1. Un (1) representante del estamento científico de la ESE, elegido mediante voto secreto por y entre todos los funcionarios de la ESE que tengan título profesional en áreas de la salud, cualquiera que sea su disciplina.
2. Un (1) representante del estamento científico de la localidad elegido por el Secretario de Salud del Departamento, entre las ternas propuestas por cada una de las asociaciones científicas de las diferentes profesiones de la salud que operan en el área de influencia geográfica de la ESE, o en su defecto, por el personal profesional de la salud existente en el Municipio sede de la ESE. Este representante será elegido de acuerdo con sus cualidades científicas y administrativas.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 15 de 23

3. El decano de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana.

C. TRES REPRESENTANTES DE LAS COMUNIDADES, ELEGIDOS ASÍ:

1. Un (1) representante designado por las Alianzas o Asociaciones de Usuarios de la IPS, legalmente establecidas, mediante convocatoria realizada por la Secretaría de Salud del Departamento.

2. Un (1) representante de los Comités de Participación Comunitaria elegido por y entre sus integrantes, mediante convocatoria realizada por la Secretaría de Salud del Departamento.

3. Un representante designado por los gremios de la producción del área de influencia de la ESE, en elección coordinada por la Cámara de Comercio de la localidad.

ANTES	DURANTE	DESPUES
<p>Convocatoria:</p> <p>La Junta Directiva se reunirá ordinariamente cada mes y extraordinariamente a solicitud del presidente de la Junta o del Gerente o cuando una tercera parte de sus miembros así lo solicite.</p>	<p>Apertura de la sesión de la Junta directiva</p> <p>Revisión del quórum</p> <p>Desarrollo de la agenda</p> <p>Aprobación de temas y finalización de la Junta</p>	<p>De cada una de las sesiones de la Junta se levantará la respectiva acta que para efecto se llevará y permanecerá bajo la custodia del Gerente de la ESE.</p>
Responsable: Gerencia		



6.2 REUNIONES MENSUALES CON LOS ESPACIOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS (ALIANZAS Y/O ASOCIACIONES DE USUARIOS)

Dar a conocer los resultados de las mediciones de satisfacción de los usuarios y los consolidados de las PQR que se tramitan en el SIAU.

ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> Se convocará a los líderes (junta Directiva) de cada espacio de participación ciudadana legalmente establecido en la institución con 8 días de anticipación. La convocatoria se realizará mediante oficio, que indica fecha hora y lugar del desarrollo de la actividad y se entregará a cada uno de los representantes de las 	<p>1. Intervención de la entidad:</p> <p>Bienvenida por parte de SIAU.</p> <p>La profesional Universitario del SIAU y/o su delegado, recibe al grupo de invitados y procede a dar lectura al reglamento para el desarrollo de la reunión, el orden del día y da inicio al desarrollo según la agenda programada.</p>	<p>Después de la realización de la Reunión la institución levantará un acta que debe contener, por lo menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objetivo de la Reunión. b) Fecha. c) Horario. d) Responsable. e) Lugar. f) Desarrollo.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
	PAGINA: 16 de 23	
<p>agrupaciones enviado vía correo certificado, vía telefónica, vía WhatsApp o vía correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de modificación de la fecha de la reunión, se procederá al llamado para indicar las razones y la nueva programación. En la convocatoria se indicará a los invitados el orden del día y los temas a desarrollar el cual incluye oficialmente el informe de satisfacción de usuarios. 	<p>Seguidamente el profesional Universitario del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) hace la presentación del informe de satisfacción de Usuarios.</p> <p>2. Intervención de los grupos de valor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Posterior a la presentación del informe los invitados podrán hacer sus intervenciones, las cuales tendrán una duración de máximo tres (3) minutos para responder. En este mismo bloque la entidad dará la respuesta o explicaciones a los participantes para lo cual también tendrá un tiempo límite. Seguidamente se procede a escuchar los informes de veeduría o casos de seguimiento que el grupo participante tenga, los cuales son registrados en el acta para dar trámite posterior si es necesario o dejarlo cerrado. 	<p>g) Seguimiento a compromisos. h) Fijación de compromisos. i) Lista y firma de asistentes.</p> <p>El acta reposará en el SIAU y será la evidencia del desarrollo de esta actividad de participación.</p> <p>Así mismo esta información estará disponible en los archivos documentales de la oficina de atención al usuario de la institución.</p> <p>Evaluación</p> <p>Este paso se realizará en la última reunión de la vigencia, donde se evaluará con los asistentes, el desarrollo de la actividad a lo largo del año, se pedirá aportes de mejora y temas para incluir en la nueva vigencia</p>
Responsable: Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)		



6.3 APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS INSTITUCIONALES

Identificar, canalizar y dar trámite a las manifestaciones y o necesidades de información radicadas por los usuarios en esta canal de escucha.

ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> El día anterior a la Apertura de buzón se llama vía telefónica a miembros de la Alianza y/o Asociaciones de Usuarios inscritos previamente en el SIAU para asistir a las aperturas. Se informa a los asistentes la Hora de encuentro, y el lugar. El funcionario delegado del SIAU para hacer la apertura, alistaré la logística requerida para esta actividad (AU-PQR-F-004C ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, formatos de registro de PQRSD, llaves de candados etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Una vez llegan como mínimo 1 representante de cada grupo asociativo legalmente reconocido por la institución, se da inicio al recorrido empezando por el buzón que se encuentra en la unidad de rehabilitación. Cuando llegan a la unidad donde se encuentra el buzón se pide la participación de un representante de los funcionarios que con el representante de las agremiaciones será los testigos de la apertura del buzón. El funcionario de SIAU será quien haga la apertura del buzón y contará delante de los testigos cuantos registros hay, revisará 	<ul style="list-style-type: none"> Se archivan las actas soportes de la apertura. Se procede a implementar el proceso de Atención y trámite de PQRSD. Si algún miembro de las agremiaciones de participación social desea hacer seguimiento a algún hallazgo de la apertura del buzón se procederá a atender y hacer el debido registro para inicio de generación de respuesta.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 17 de 23
	<p>cuales serán tenidos en cuenta para el análisis y los registrará en el acta con las firmas de los testigos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este mismo proceso se realizará en cada uno de los buzones habilitados en la institución cada 8 días los viernes. • Al final del recorrido en la oficina de SIAU el funcionario encargado y los testigos usuarios y/o representantes de las agremiaciones, hacen entrega de los hallazgos obtenidos en la apertura de los buzones. • Si alguno de los testigos participantes delegados de las agremiaciones, desean revisar los hallazgos obtenidos se le entregarán para proceder a la lectura en el SIAU. 	
Responsable: Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)		



6.4 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS

En este espacio se brinda información específica y necesaria sobre un determinado tema y grupo de interés, además se explican detalladamente los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> • A comienzo de cada vigencia se realiza reunión con la Asociación y Alianza de Usuarios y/o Comunidad en general con el fin de elaborar las actividades y/o temas de participación social acorde a la normatividad vigente que conformará el programa de capacitación a usuarios • De igual manera se llevará a cabo una consulta ciudadana a través de los diferentes mecanismos de comunicación (página web, encuestas, redes sociales), con el fin de establecer los temas a tratar durante la vigencia. • Una vez definido el cronograma de capacitación a usuarios se da a conocer por medio de los mecanismos definidos por la institución y se publica en el 	<ul style="list-style-type: none"> • El día de evento, el lugar destinado para la capacitación, los participantes firmarán el formato de asistencia que es el soporte de la asistencia a la capacitación. • Se desarrolla el tema según el cronograma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará evaluación con una muestra de los usuarios participantes a las diferentes jornadas realizadas durante la vigencia con el fin de mejorar el programa de capacitación y tener puntos de vistas diferentes para la mejoría del mismo programa.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 18 de 23
<p>calendario de la página web http://hospitalneiva.gov.co/atencion-al-ciudadano/calendario/.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza invitaciones a todos los miembros de la Asociación y Alianza de usuarios y/o comunidad en general y veedurías a través de mecanismos de comunicación con que cuenta el HUHMP (página web, redes sociales, correspondencia etc.). Se organiza toda la logística que conlleva la realización de una jornada de capacitación (solicitud de auditorio, solicitud de meriendas, invitación a los capacitadores). 		
Responsable: Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)		

6.5 AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Espacio de diálogo participativo en donde el Hospital universitario HMP **expone a la ciudadanía los resultados de la gestión realizada en un período determinado** y la ciudadanía opina, pregunta y sugiere actividades de mejora orientadas a cubrir las expectativas de la comunidad frente a la misión institucional.

Para efectos de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, cuenta con el Reglamento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas aprobado con el código: GD-SGI-M- 004.

ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> Alistamiento institucional Consulta a la ciudadanía sobre los temas que son de interés Preparación de los informes para la audiencia final Preparación de la logística para llevar a cabo el evento de Audiencia Pública Convocatoria a los diferentes grupos de valor a participar en la audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Se hará designación del presidente y secretario de la Audiencia Registro de asistencia de los participantes. La audiencia se desarrollará en los siguientes bloques: <ul style="list-style-type: none"> a) Intervención de la entidad d) Intervención de los grupos de valor c) Intervención escrita c) Cierre de la audiencia 	<p>Después de la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas la institución levantará un acta que debe contener, por lo menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Constancias de convocatorias b) Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía c) Desarrollo de la audiencia d) Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 19 de 23
		<p>e) Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia</p> <p>f) Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de estos.</p>
Responsable: Representante Legal y Equipo Líder		



6.6 RENDICIÓN DE CUENTAS FOCALIZADO

Espacios de diálogo participativo en donde el Hospital Universitario HMP, **expone la gestión realizada sobre algún tema específico de interés de la ciudadanía o de los grupos de valor de la institución, espacio en el cual los participantes opinan, preguntan y sugieren actividades de mejora orientadas a cubrir las expectativas de la comunidad frente al tema tratado.**

ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> Se llevará a cabo una consulta ciudadana a través de los diferentes mecanismos de comunicación (página web, encuestas, redes sociales), con el fin de establecer los temas a tratar durante la vigencia. Una vez definido el cronograma de participación ciudadana se divulgará a través de los diferentes mecanismos definidos por la institución y se publica en el calendario de la página web http://hospitalneiva.gov.co/atencion-al-ciudadano/calendario/. De acuerdo con el cronograma definido se procederá con la convocatoria según corresponda. Se organiza toda la logística del evento. 	<p>El día de evento, en el lugar destinado para el diálogo, los participantes firmarán el formato de asistencia GD-SGI-F-001D ASISTENCIA EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS y se entregará el formato GD-SGI-F-001A ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA para que sea diligenciado y entregado al final del evento.</p> <p>Intervención de la Entidad:</p> <p>El representante de la entidad inicia la jornada de dialogo indicando el objetivo de dicho espacio, posteriormente se presenta el informe a que haya lugar.</p> <p>Intervención de los grupos de valor:</p>	<p>El líder del servicio suscribirá un acta al finalizar el evento donde se registren los compromisos derivados del espacio de dialogo.</p> <p>Se llevará un registro en el formato GD-SGI-F-001G REPORTE DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.</p>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 20 de 23
Responsable: Líder de la Unidad Funcional o Servicio – Equipo Líder		

6.7 COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIO

El **Comité de Ética Hospitalaria** de la ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, Es un órgano “consultivo” que permite asesorar y apoyar a los funcionarios de la salud involucrados con el usuario, para que se tomen las mejores decisiones y planes de mejora, que garanticen el cumplimiento de los derechos de los usuarios, del cliente interno y el respeto que merecen por su dignidad como personas.

Al Comité puede consultar cualquier usuario o prestador de servicios de salud institucional, que considere se está presentando una violación de algún derecho de los usuarios o se está infringiendo normas éticas fundamentales consagradas en la normatividad.

La selección de los miembros de Comité de Ética Hospitalaria del equipo médico y de enfermería se hará por convocatoria abierta a los miembros de la institución, siendo elegidos por el personal de planta que labora en ella.



Los representantes de los usuarios serán elegidos mediante asamblea general de la Asociación de usuarios y Alianza de Usuarios del Hospital por todos los socios activos, de acuerdo con lo anotado en el Decreto 1757 de 1994. Debidamente inscritos.

Los representantes de la institución y usuarios ante el Comité de Ética Institucional serán designados para periodos de 3 años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos (2) períodos consecutivamente.

1. El Comité se reunirá ordinariamente, el segundo jueves de cada mes.
2. El Comité podrá celebrar reuniones extraordinarias, cuando así se requiera. Las decisiones o propuestas deberán estar validadas con la presencia de la mitad más uno de los integrantes del comité.
3. La citación a la reunión se realizará por escrito, correos electrónicos, celulares (whasap) mensajes de texto, etc.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 21 de 23
ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> Al inicio de cada vigencia se convoca a los miembros del comité de Ética Hospitalaria para establecer el Plan de Trabajo y cronograma de reuniones ordinarias. El comité se reúne mensualmente. Se convoca a los miembros del comité con sus invitados permanentes a través de los correos electrónicos y se confirma su asistencia vía telefónica. Igualmente, se les envía el acta de la reunión anterior con el fin que sea revisada y recuerden los establecidos para la reunión citada. 	<ul style="list-style-type: none"> El presidente del comité preside la reunión convocada, da la bienvenida y hace llamado y verificación del quorum. Se procede a tomar listado de asistencia de los participantes, en el formato LISTADO DE ASISTENCIA CODIGO: GTH-TH-F-001E. Se somete a consideración el orden del día. Se desarrolla la agenda programada. Al final el desarrollo se pactan los compromisos generados en la reunión. 	<p>Después del comité se suscribe el acta en el formato ACTA DE COMITES INSTITUCIONALES CÓDIGO: GI-GD-F-001C, el cual contiene el registro de los participantes, la agenda del día, el objetivo de la reunión el desarrollo de esta.</p> <p>Adicionalmente se dejan descrito el resumen de informaciones, decisiones y acciones y se procede con la firma de los participantes.</p> <p>Así mismo cada trimestre el presidente del comité de Ética Hospitalaria dando cumplimiento al artículo 2 de la Resolución 0827 de 2018, numeral 8 (Funciones del comité Institucional remite las actas a la Dirección Municipal y Departamental de salud.</p>
Responsable: El gerente o su delegado.		

6.8 PROCESOS DE CONVOCATORIA PÚBLICA

De conformidad lo dispuesto por la ley 850 de 2003, la Institución dispone de espacios de vigilancia y participación para las veedurías ciudadanas en los procesos de contratación, propiciando la aplicación de los principios de transparencia, moralidad y participación del proceso contractual institucional, reglamentados en el artículo 6 del Acuerdo 004 del 17 de junio de 2014 “*Por medio del cual se adopta el estatuto de contratación de la ESE*”.

ANTES	DURANTE	DESPUES
<p>Cuando la ESE inicia un proceso de contratación por Convocatoria Pública, mediante el cual se pretenda contratar el desarrollo de obras de infraestructura, actividades de funcionamiento y/o administración, etc, que superen la cuantía de los 1500 SMLMV, la Oficina de Contratación procede a incluir en los términos de condiciones un título denominado “VEEDURÍAS CIUDADANAS”, mediante el cual se convoca a las mismas a participar en el desarrollo del proceso contractual, con el objeto de buscar eficiencia institucional y la probidad en la actuación de los funcionarios públicos.</p>	<p>De conformidad al cronograma establecido en los términos de condiciones publicados en la página web institucional, las veedurías ciudadanas podrán participar en cada una de las audiencias públicas programadas durante el desarrollo del proceso contractual. Las condiciones de modo, tiempo y lugar de las audiencias públicas se establecen de manera precisada en el cronograma del proceso.</p> <p>Durante cada una de las audiencias públicas, se procede a tomar listado de asistencia de los participantes, en el formato LISTADO DE ASISTENCIA</p>	<p>El acta de la audiencia pública se procederá a publicar en la página web institucional, en los términos establecidos en el cronograma del proceso contractual.</p> <p>Si se otorgó un término para que la entidad pueda dar respuesta de fondo a las inquietudes presentadas, se publicará en la página web institucional en los términos de ley.</p>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia



	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
	PAGINA: 22 de 23	
<p>Los respectivos términos de condiciones se publican en la página web institucional cada vez que surja la necesidad de iniciar un proceso de contratación por Convocatoria pública.</p>	<p>CODIGO: GTH-TH-F-001E, se da lectura del orden del día y se indica la oportunidad de participación de cada uno de los asistentes en la audiencia, incluyendo el de las veedurías ciudadanas, indicando las condiciones de la intervención, auspiciando por el respeto de todos los asistentes.</p> <p>En el momento propiciado para la participación de los veedores ciudadanos, deberán formular sus inquietudes, observaciones y recomendaciones que considere pertinentes para el desarrollo del proceso contractual y el objeto a contratar, si a ello hubiere lugar.</p> <p>Los representantes de la ESE procederán a responder en la misma audiencia, las inquietudes que se presenten, o se otorgará un término para dar respuesta a las mismas, si a bien lo requiere la entidad.</p> <p>Una vez se da por terminado cada una de las audiencias públicas, la ESE procederá a levantar la respectiva Acta de audiencia, en la cual se dejará registro de las inquietudes, observaciones y recomendaciones presentadas por los participantes, incluidas las de las veedurías ciudadanas, y las respuestas otorgadas por la ESE a las mismas. El acta de audiencia será firmada por todos quienes en ella intervinieron.</p>	<p>Una vez se ha terminado el proceso contractual de manera normal, sea adjudicación o declaración desierta, se procede a publicar todos los documentos del proceso contractual, incluida las actas de audiencias públicas efectuadas, en la plataforma del SECOP, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 de la Resolución 5185 del 14 de diciembre de 2013.</p>
Responsable: Oficina de Contratación.		

7 ANEXOS

- GD-SGI-F-001D ASISTENCIA EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- GD-SGI-F-001A ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- GD-SGI-F-001G REPORTE DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	MANUAL	
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR EN EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
		VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: GD-SGI-M-006
		PAGINA: 23 de 23

8 CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Francy Elena Rojas Rodríguez Odenis Espinosa Gamboa	NOMBRE Marleny Quesada Losada Nubia Falla Morera Nelson Ortiz Muñoz	NOMBRE: Jesús Antonio castro Vargas
CARGO Profesional Universitario – SIAU Profesional Universitario - Planeación	CARGO: Jefe oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Jefe oficina de Contratación Asesor Gerencia	CARGO: Gerente
FECHA: Diciembre 2019	FECHA: Diciembre 2019	FECHA: Diciembre 2019

9 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Diciembre 2019	Emisión del documento

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia