



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT – 832001966-2

CALIDAD

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES

Versión: 1.0

Página: 1 de 12

TABLA DE CONTENIDO

1.	POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.	2
2.	MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO	2
3.	JUSTIFICACIÓN	4
4.	OBJETIVO GENERAL	5
4.1	OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
5.	ALCANCE	5
6.	MARCO CONCEPTUAL	6
7.	METODOLOGIA	7
7.1	LINEAMIENTOS.....	8
7.2	ESTRATEGIAS	9
8.	TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL	9
9.	RENDICIÓN DE CUENTAS	9
10.	ACCESO A LA INFORMACIÓN	10
11.	RESPONSABLES	10
12.	INDICADORES.....	11
13.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
14.	BIBLIOGRAFIA	11
15.	CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO	12

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 12

1. POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

Se contempla como una Política dispuesta para fortalecer el dialogo en pro del desarrollo institucional, adoptando e implementando prácticas que agilicen y flexibilicen las operaciones en la entidad, facilitando la participación en la planeación, gestión y evaluación basados en la transparencia administrativa, los principios del buen gobierno y la normatividad vigente.

La E.S.E Hospital San José del Guaviare, teniendo en cuenta lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se compromete a desarrollar y dar cumplimiento al marco legal para la participación ciudadana, promoviendo la participación de los grupos de interés, con el fin de que puedan informarse, evaluar y verificar la gestión pública del hospital.

Estos espacios se hacen indispensables ya que mejoran el rendimiento, la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, además de ser una herramienta para fortalecer la democracia por parte de los usuarios. La E.S.E hospital San José del Guaviare, busca garantizar la transparencia en el acceso a la información pública, proponiendo espacios presenciales, virtuales y telefónicos mediante los cuales se puede establecer una comunicación constante con los usuarios, garantizando el derecho a la inclusión mediante estrategias como la participación del cliente interno y externo, la capacitación y la creación de espacios adecuados que garanticen el cumplimiento de derechos y de deberes.

2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

Constitución Política de Colombia 1991:

Artículo 2 “Son fines esenciales del Estado. Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)”

Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)”

Artículo 88. “La Ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...)”

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Versión: 1.0
		Página: 3 de 12

Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”

Ley 134 de 1994 “Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.”

Ley 190 de 1995 Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado. El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.

Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”

Ley 1438 de 2011 “Por medio de la cual se reforma el sistema general de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”

Ley 1471 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

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”

Ley 1751 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones”

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Decreto 1382 de 2000 “Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela”
Se desarrolla el artículo 86 de la Constitución referente a la acción de Tutela”

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Versión: 1.0
		Página: 4 de 12

Decreto 1538 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997” Dicha Ley establece mecanismo de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Decreto 19 de 2012 Decreto Anti tramites “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública. *Art 14* “Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales (...)”

Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.”

Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia (...)” Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea (...) “Por el cual se reglamenta parcialmente

Resolución 1155 de 2015 “Por medio de la cual se crea la Ventanilla Única de Correspondencia de la E.S.E Hospital San José del Guaviare”

Resolución 2063 de 2017 “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud PPSS”

Resolución 0256 de 2004 “Por la cual se crea el comité de quejas y reclamos de la E.S.E Hospital San José del Guaviare”

3. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que la ESE Hospital San José del Guaviare, no tenía estructurada una política de Participación Ciudadana y que de acuerdo a lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, y la actual situación fiscal del Gobierno Nacional del sistema de salud, se acoge a estos lineamientos para gestionar nuevas alternativas de participación que realmente incidan en el desarrollo de los procesos de diagnóstico y planeación, que genere valor y que promueva la participación ciudadana.

La ESE Hospital San José del Guaviare, Con el fin de fortalecer y garantizar la participación ciudadana y ofrecer las herramientas necesarias para este fin como lo plantea el modelo integrado de planeación y gestión –MIPG, implemento el funcionamiento de un área llamada

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 12

SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario), como herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente 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 de manera individual o colectiva en las decisiones que afectan a la comunidad con el objetivo de mejorar la política del Gobierno bajo principios de transparencia para los usuarios, se ampliaron los canales de información para la recepción de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios del hospital, línea telefónica de atención al usuario 318 5689597, el correo electrónico pgrs@esehospitalguaviare.gov.co y la página web www.esehospitalguaviare.gov.co/, medios de comunicación para que el usuario tenga acceso a la información y los servicios de la institución.

4. OBJETIVO GENERAL

Facilitar la interacción de los usuarios mediante los canales de comunicación disponibles, fortaleciendo los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación y evaluación de la gestión, que faciliten la efectiva participación ciudadana al interior de la E.S.E Hospital San José del Guaviare.

4.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Asegurar el acceso y calidad de la información a los usuarios.
- Generar espacios en los que la ciudadanía y los usuarios participen activamente.
- Garantizar la participación ciudadana en los temas de planeación del desarrollo, de políticas sociales, de convivencia ciudadana y reconciliación, y de inclusión de poblaciones tradicionalmente excluidas;
- Promover la participación ciudadana a través de diferentes medios destinados para este fin.
- Lograr una comunicación las efectiva con nuestros usuarios.
- Identificar los mecanismos de participación más utilizados por los usuarios.
- Promover espacios de diálogo como mesas de trabajo en el que los usuarios puedan interactuar a través de los diferentes grupos de participación y de esta forma mantener una comunicación constante y transparente.
- Garantizar la transparencia en los procesos de gestión del Hospital.

5. ALCANCE

La E.S.E Hospital San José del Guaviare busca promover la participación constante entre el cliente interno y externo, reconociendo la importancia de tener una comunicación efectiva

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 12

entre la entidad y los grupos de interés con procesos participativos permanentes que fortalezcan la comunicación con los usuarios, atendiendo a sus opiniones en la construcción, formulación, desarrollo y seguimiento de los diferentes planes, programas y proyectos de la entidad. El área de Planeación a través del área de SIAU, ventanilla Única y Gobierno en Línea, velará por el cumplimiento de los lineamientos descritos en esta política y a su vez desarrollará estrategias que faciliten este proceso.

6. MARCO CONCEPTUAL

ALIANZA DE USUARIOS: La Alianza o Asociación 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.

FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

INTERVENCIÓN SOCIAL: Acción por la que las instituciones o entidades sociales inciden sobre las personas de una comunidad con el objetivo de producir cambios beneficiosos.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: son todos aquellos instrumentos que permiten el ejercicio de los deberes y derechos de la población, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión y evaluación de los servicios de salud.

PARTICIPAR: Es incidir o influir en la gestación, discusión, formulación de respuestas, ejecución de las misma y control del proceso, intentando transformar la gestión pública para que esta responda a sus intereses colectivos” (Vargas, 1996).

PARTICIPACION CIUDADANA: para la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Es la capacidad de incidencia que tienen los ciudadanos y sus organizaciones, en la formulación de decisiones para el logro de los fines y metas estatales y la satisfacción de las necesidades colectivas, mediante diferentes acciones e iniciativas.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CA-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Versión: 1.0
		Página: 7 de 12

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

PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

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

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

SIAU: Servicio Integral de Atención al Usuario.

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

7. METODOLOGIA

La E.S.E Hospital San José del Guaviare, se encargará de promover la participación ciudadana aprovechándola como un recurso para mejorar el rendimiento y fortalecer la democracia de los usuarios en el desarrollo de la gestión pública. Esta política representa la disposición de la E.S.E Hospital San José del Guaviare para dialogar y escuchar a los usuarios teniendo como base la normatividad vigente, garantizando la transparencia y acceso a la información pública por medio de espacios presenciales, telefónicos y electrónicos a través de los cuales los usuarios tengan comunicación con la institución y la inclusión de las personas con discapacidad, además de continuar con la implementación de los mecanismos de participación como veedurías ciudadanas, derechos de petición y la Rendición de Cuentas que facilitan el progreso de los proyectos desarrollando actividades de mejoramiento.

Actualmente contamos con personal capacitado para guiar a los usuarios en los procesos internos de la entidad, de igual forma para recibir, registrar y tramitar las PQRSF con respecto a los servicios ofertados, con lo que se realiza un seguimiento que facilite la implementación de mejoras continuas.

Para la divulgación de la información que genere la entidad se dispone de mecanismos virtuales, como la página web, espacios físicos (Servicio de Información de Atención al Usuario, Ventanilla única, carteleras y buzones) en la entidad se implementarán

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 12

herramientas ofimáticas para la consecución, custodia y conservación de la información que genere la entidad.

7.1 LINEAMIENTOS

La política de participación Ciudadana se podrá implementar con el uso de métodos e instrumentos tecnológicos orientados a incentivar una participación ciudadana más abierta, en la que se pueda informar, consultar, debatir o decidir con ayuda de los ciudadanos. Con la implementación de esta Política La E.S.E Hospital San José del Guaviare busca promover el cambio y la transformación social, destacando la importancia del papel que cumple la opinión ciudadana como protagonista en diversos temas, pretendiendo diluir esa brecha que los separa de las instituciones públicas haciendo más visibles sus percepciones y opiniones

- **CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS:** La E.S.E Hospital San José del Guaviare identificará las particularidades de los ciudadanos con el fin de agruparlos y gestionar las respectivas acciones que faciliten la identificación de sus necesidades en cuanto al acceso a la información, el lenguaje que debe usarse para dirigirse a cada grupo, ajustar la oferta institucional, establecer una estrategia para el mejoramiento de los canales de atención, fortalecer los mecanismos de participación ciudadana con el fin de que sean accesibles a todos los grupos y de esta manera se fortalezca la confianza de los ciudadanos en la Institución.
- **INFORMACIÓN:** La E.S.E Hospital San José del Guaviare obtendrá información del ciudadano con la ayuda de diagnóstico por medio de los cuales se conocerá la opinión sobre los temas de interés general; de esta forma también se busca informar a la ciudadanía sobre los servicios y programas que brinda la entidad.
- **ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN:** La E.S.E Hospital San José del Guaviare identificará los temas en los cuales la ciudadanía es más participativa en cuanto a la toma de decisiones, así como los escenarios que se brindan para este fin con el objetivo de garantizar que este proceso participativo sea habitual y reconocido; mediante convocatoria y mecanismos de difusión que motiven a los ciudadanos y garanticen su participación.
- **PLANEACIÓN PARTICIPATIVA:** La E.S.E Hospital San José del Guaviare propone un proceso participativo en el que se analizan los problemas a atender propuestos por los ciudadanos, identificando las prioridades y definiendo claramente las actividades que se implementaran para el seguimiento, control y evaluación de la gestión. Así mismo establecer un proceso más democrático con la ciudadanía para que conozcan de todos los planes y proyectos realizados en la institución.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 9 de 12

- **CAPACITACIÓN:** Se incluirán procesos de capacitación y sensibilización para la ciudadanía, especialmente para los grupos más participativos con el fin de fortalecer estos mecanismos de interacción y generar las condiciones necesarias para facilitar la labor ciudadana, promoviendo ejercicios de control social, por parte de la Alianza de Usuarios, las veedurías ciudadanas y Sindicatos.

7.2 ESTRATEGIAS

- Capacitar a la ciudadanía sobre conceptos esenciales que les permitan hacer un buen control social de la gestión pública.
- Garantizar el acceso a la información de interés de la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la E.S.E Hospital San José del Guaviare.
- Socializar los diferentes mecanismos de participación ciudadana implementados en la E.S.E Hospital San José del Guaviare, así como la normatividad vigente a la que haya lugar.
- Promover la conformación de espacios comunitarios de participación ciudadana en cada uno de los grupos de interés tenga participación.
- Mantener una comunicación asertiva con el usuario que nos permita conocer sus necesidades más frecuentes.
- Continuar con el proceso de humanización del servicio.
- Mejorar la calidad de los procesos técnicos, administrativos y asistenciales.
- Respetar los derechos de los usuarios y promover el cumplimiento de sus deberes.
- Identificar las causas de los problemas que son más frecuentes en los usuarios y sus posibles soluciones.

8. TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

La E.S.E Hospital San José del Guaviare, 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 al usuario el acceso a la información, con el fin de agilizar los trámites dentro de la entidad y garantizar la transparencia dentro de los procesos administrativos.

Conjuntamente se realiza un seguimiento a las peticiones, reclamos y solicitudes, con el fin de identificar los procesos que requieren mejoras o cambios, aprovechando el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación destinados a la interacción con los usuarios como el sistema de PQRSF, buzones de sugerencias, Pagina Web y Ventanilla Única.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La E.S.E Hospital San José del Guaviare, como entidad pública y según los términos previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 debe realizar la audiencia pública de

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 10 de 12

rendición de Cuentas ante la ciudadanía, con el fin de mostrar la gestión realizada, lo avances en los proyectos y los planes de acción que se han llevado a cabo durante la vigencia. Para esto se tienen en cuenta tres aspectos, el primero, es brindar una información clara y oportuna, con un lenguaje apropiado para los usuarios sobre los temas financieros y documentales. En segundo lugar, está el dialogo que se busca establecer desde la etapa de planeación de la Rendición de Cuentas con los diferentes grupos que allí participan, como son la Red de Veedurías, Alianza de Usuarios, Sindicatos y Personal de la Institución, esto con el fin de conocer de primera manos los temas que más generan interés en la ciudadanía y en los que se hará más énfasis durante la Rendición de Cuentas; finalmente se busca que este evento sea dinámico y participativo.

10. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con el ánimo de facilitar la participación ciudadana La E.S.E Hospital San José de Guaviare dispone de los siguientes canales para el acceso a la información:

- ✓ **Redes Sociales @HospitalSanJoseDelGuaviare:** El objetivo es divulgar temas de interés sobre los servicios que oferta la Institución, jornadas de especialistas, horarios y temas de interés para el autocuidado
- ✓ **Página Web www.esehospitalguaviare.gov.co** : Creada con el fin de facilitar la búsqueda por parte del usuario de servicios, canales de interacción.
- ✓ **Correo Electrónico pqrs@esehospitalguaviare.gov.co** : Mediante el cual los usuarios pueden presentar sus PQRSF
- ✓ **Ventanilla Única:** Atención personalizada de 8: 00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 6: 00 pm de lunes a viernes en las instalaciones de la ESE Hospital San José del Guaviare y a través del correo electrónico radicacion@esehospitalguaviare.gov.co
- ✓ **Líneas Telefónicas:** Disponemos de las siguientes líneas telefónicas al servicio de los usuarios:
 - **Gerencia:** 5840 531
 - **SIAU:** 318 568 9597

11. RESPONSABLES

Estos lineamientos son de carácter general y cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de la ESE Hospital San José del Guaviare y en cumplimiento de la cultura de servicio al cliente interno y externo, cada coordinador de área es responsable del seguimiento y cumplimiento de los medios destinados a generar la participación ciudadana. El área de Planeación, Mercadeo y Sistemas de Información, será la responsable de velar por los avances, la evaluación y mejoramientos en la implementación de esta política.

	CALIDAD	Código: E-CA-FO-09
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 11 de 12

La E.S.E Hospital San José del Guaviare, como entidad pública debe disponer de una dependencia encargada de recibir, tramitar, tender y resolver las quejas y reclamos realizadas por los usuarios.

Como entidad prestadora de Salud debe contar con un sistema organizado de información y atención a los usuarios de manera personalizada las 24 horas según la demanda para recibir las solicitudes e implementar el control de calidad del servicio, basados en la atención al usuario.

12. INDICADORES

- Participación de la Alianza de Usuarios y Red de Veedurías Ciudadanas a través de las mesas de trabajo realizadas y los diferentes mecanismos de participación dispuestos.
- Incremento de la participación y consultas de los usuarios a través de las PQRS y demás medios de información que ofrece la E.S.E Hospital San José del Guaviare.
- Información recolectada por el personal de SIAU
- Participación de los grupos de interés en eventos como la Rendición de Cuentas.

13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La oficina de Control Interno de Gestión, verifica la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana diseñados en la entidad, en desarrollo del mandato constitucional y legal. Por otro lado, el área de Planeación lidera los procesos con los que se implementa la Política en la Institución consolidando y analizando la información con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos aquí descritos.

14. BIBLIOGRAFIA

- Cartilla de Participación Ciudadana Súper Salud te Orienta
- Orientaciones para promover la participación ciudadana/ Bogotá D.C
- Plan de Participación Ciudadana del MINTIC
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>
- <https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-ciudadana>
- https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/generalidades_mipg.pdf



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT - 832001966-2

CALIDAD

FORMATO PARA LA FORMULACION DE POLITICAS INSTITUCIONALES

Código: E-CA-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 12 de 12

15. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISO	APROBO
VIVIANA ANDREA MEJÍA PÉREZ Profesional área de Planeación, Mercadeo y Sistemas de Información	VIVIANA ANDREA MEJÍA PÉREZ Profesional área de Planeación, Mercadeo y Sistemas de Información	CESAR AUGUSTO JARAMILLO MARTÍNEZ Gerente

VERSION	FECHA DE REVISION O ACTUALIZACION	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0		Se elabora por primera vez la política para uso institucional