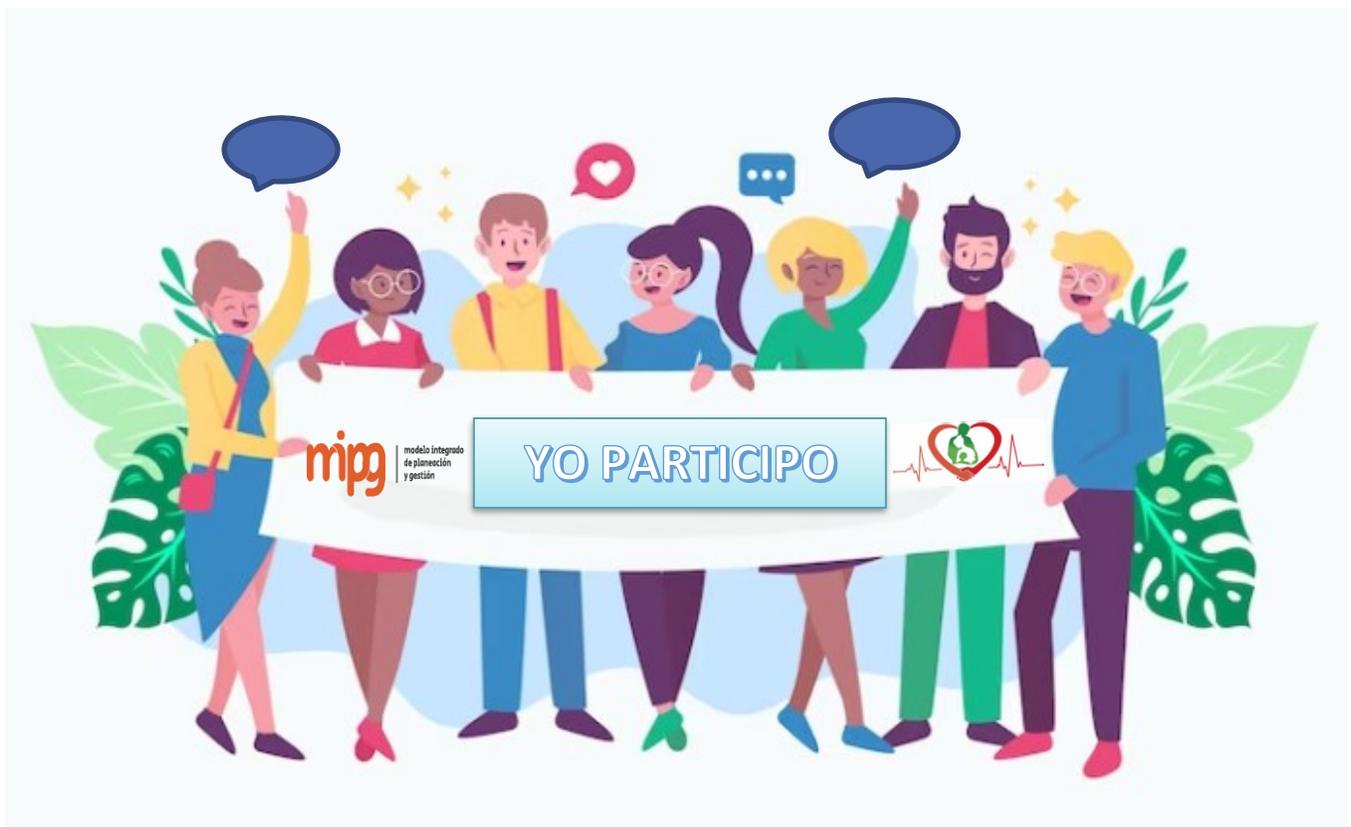


# POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA



## E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA

**IVAN ESTRADA HERNANDEZ**  
**GERENTE**  
**2022**

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	<p><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página 1 de 17
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

# ***POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA***

**DR. IVAN ESTRADA HERNANDEZ  
GERENTE**

**BELINDA BAENA ORTIZ  
JEFE DE CONTROL INTERNO**

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPÁ</b> Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	<b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página 2 de 17
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. OBJETIVO .....	5
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
3. GLOSARIO .....	6
4. CONTENIDO .....	10
4.1. MARCO NORMATIVO .....	10
4.2. ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO CON LAS DIMENSIONES DEL MIPG.....	10
5. POLITICA.....	10
<b>DERECHO Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>11</b>
<b>Derechos de los usuarios .....</b>	<b>12</b>
<b>Deberes de los usuarios. ....</b>	<b>13</b>
6. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION.....	14
<b>Acción de tutela.....</b>	<b>14</b>
<b>Acción de cumplimiento .....</b>	<b>14</b>
<b>Acciones populares y de grupo .....</b>	<b>14</b>
<b>Denuncia.....</b>	<b>14</b>
<b>Petición.....</b>	<b>15</b>
<b>Queja.....</b>	<b>15</b>
<b>Reclamo.....</b>	<b>15</b>
<b>Sugerencia.....</b>	<b>15</b>
<b>Denuncia.....</b>	<b>15</b>
<b>Solicitud de información.....</b>	<b>15</b>
<b>Solicitud de consulta.....</b>	<b>15</b>
<b>Audiencia pública.....</b>	<b>15</b>

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	<b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página <b>3</b> de <b>17</b>
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

<b>Veeduría ciudadana</b> .....	16
<b>Cabildo abierto</b> .....	16
<b>Iniciativa popular</b> .....	16
<b>Referendo</b> .....	16
7. DESARROLLO DE LA POLITICA.....	16
8. REFENRENCIAS.....	17

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página 4 de 17
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (*Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009*)

A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998 y fueron derogados los artículos del 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública se encuentra enmarcada dentro la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que buscan que se adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión, la cual es liderada a nivel nacional por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Política Institucional de Participación Ciudadana robustece los esfuerzos institucionales que se han vienen desarrollando para contribuir a contar con espacios de participación ciudadana, a través de la consulta, la concertación y el diálogo de doble vía, afianzando la transparencia, el acceso a la información, prevención y resolución de problemáticas sobre la atención en servicios de salud del municipio de Galapa.

El diálogo social posee un importante significado para la Entidad, teniendo en cuenta la necesidad de escuchar a la ciudadanía para la ejecución de acciones institucionales, el cuidado de los usuarios y todos los grupos de valor, entendiendo que las intervenciones y prevenciones en salud en el territorio deben ser de frente a la ciudadanía, interactuando con ella, respondiendo a sus demandas y promoviendo espacios de diálogo permanentes.

En este sentido La Política Institucional de Participación Ciudadana de La E.S.E. Centro de Salud de Galapa, requiere del despliegue de instrumentos que faciliten y dinamicen la interacción permanente con los ciudadanos y demás partes interesadas, buscando 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 y su eficiencia administrativa.

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		<p>Versión:01</p>
			<p>Código: PE-PO-21</p>
			<p>Página 5 de 17</p>
<p>Elaborado por: Líder Planeación</p>	<p>Revisado por: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Gerencia</p>	<p>Vigencia desde: 13- 12-2022</p>

## 1. OBJETIVO

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, mantener y mejorar lineamientos enfocados a garantizar la participación ciudadana a través de la consolidación de espacios, donde las organizaciones sociales y comunitarias, usuarios, entes de control y comités de vigilancia, entre otros, mediante una comunicación de doble vía desde la gestión Institucional conocer sus problemas o demanda y así satisfacer sus expectativas o necesidades, los cuales una vez recopilados y validados deben ser elementos para mejorar la gestión institucional mediante la toma de decisiones que beneficien la Entidad y la satisfagan a los usuarios.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Definir lineamientos para el desarrollo de la estrategia en su componente de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa
- ❖ Fortalecer los canales de comunicación de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa para publicar y divulgar contenidos y sistematizar la información que recibe, produce, almacena, administra y divulga a sus grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, en todos los niveles de relacionamiento.
- ❖ Generar una cultura de participación ciudadana bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad de la entidad; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados.
- ❖ Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, consolidando procesos de generación de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- ❖ Socializar a la ciudadanía y a los colaboradores los mecanismos, canales, espacios e instancias de participación de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, con el fin de garantizar una participación ciudadana que responda a sus expectativas.

## 2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Los lineamientos para la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, aplican para todo el personal (funcionarios y servidores), en todas las áreas, procesos, procedimientos o actividades dentro de La E.S.E. Centro de Salud de Galapa.

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		<p>Versión:01</p>
			<p>Código: PE-PO-21</p>
			<p>Página <b>6</b> de <b>17</b></p>
<p>Elaborado por: Líder Planeación</p>	<p>Revisado por: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Gerencia</p>	<p>Vigencia desde: 13- 12-2022</p>

### 3. GLOSARIO

Para la implementación de la política es importante contemplar los siguientes términos que permitirá determinar tanto el vocabulario como las expresiones, con lo que, entre otras cosas, se conseguirá que los textos sean más coherentes y homogéneos y así evitará la posibilidad de encontrar terminología distinta en esta política:

- ❖ **Accesibilidad:** facilidad con que la información estadística puede ser ubicada y obtenida por los usuarios. Contempla la forma en que ésta se provee, los medios de difusión, así como la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.
- ❖ **Accesibilidad web:** es la posibilidad de acceder de forma universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.
- ❖ **Ámbito de aplicación:** delimitación establecida en las normas sobre las entidades públicas a las que les aplica el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las políticas de gestión y desempeño y el Modelo Estándar de control Interno.
- ❖ **Aplicaciones:** son programas informáticos que utilizan datos abiertos para proveer servicios a los usuarios. Como ejemplo, están las aplicaciones utilizadas desde los teléfonos celulares para solicitar servicios de taxi o para conocer las rutas del sistema de transporte público de una ciudad.
- ❖ **Arquitectura empresarial:** es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente la entidad desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.
- ❖ **Autocontrol:** Proceso de compromiso y responsabilidad individual orientado a resultados institucionales, fundamentado en la disciplina y los principios morales del comportamiento humano.
- ❖ **Barreras para la innovación:** factores internos o externos a la entidad que detienen o retrasan esfuerzos enfocados a la innovación.
- ❖ **Bases de Datos:** conjunto de resultados y la documentación que los soportan, que se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre un elemento, fenómeno u objeto de estudio.
- ❖ **Bienes y servicios de características técnicas uniformes:** son los bienes y servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su ad.
- ❖ **Cadena de Valor:** describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total. Los insumos

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NR 602.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		<p>Versión:01</p>
			<p>Código: PE-PO-21</p>
			<p>Página 7 de 17</p>
<p>Elaborado por: Líder Planeación</p>	<p>Revisado por: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Gerencia</p>	<p>Vigencia desde: 13- 12-2022</p>

son los factores productivos, bienes o servicios con los que se cuenta para la generación de valor. Éstos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, de capital, etc. Las actividades son el conjunto de procesos u operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado. Los productos son los bienes y servicios provistos por el Estado que se obtienen de la transformación de los insumos a través de la ejecución de las actividades. Los resultados son los efectos relacionados con la intervención pública, una vez se han consumido los productos provistos por ésta. Los efectos pueden ser intencionales o no y/o atribuibles o no a la intervención pública. Los impactos son los efectos exclusivamente atribuibles a la intervención pública.

- ❖ **Calidad Estadística:** es el cumplimiento de las propiedades que debe tener el proceso y el producto estadístico, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios
- ❖ **Canal itinerante:** espacios adicionales que cada entidad puede crear por un período determinado de tiempo para poner a disposición de la ciudadanía, su oferta de trámites y servicios, como, por ejemplo, las ferias de servicios.
- ❖ **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas.
- ❖ **Código de Integridad:** herramienta diseñada por Función Pública en la cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos como base para todos los servidores públicos del país, y para que las entidades promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad, a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los 5 valores del Código General.
- ❖ **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos. Ejemplo: Bases de datos en Excel.
- ❖ **Desarrollo Institucional:** creación o refuerzo de una red de organizaciones para generar, asignar y usar recursos humanos, materiales y financieros de manera efectiva con el fin de lograr objetivos específicos sobre una base sostenible.
- ❖ **Desempeño:** medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo
- ❖ **Direccionamiento Estratégico:** ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos.
- ❖ **Esquema de líneas de defensa:** esquema de asignación de responsabilidades para la gestión de riesgos y del control en una entidad, a través de cuatro roles: línea estratégica, integrada por la alta dirección de la entidad y el comité institucional de control interno; primera línea de defensa,

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NR 602.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		<p>Versión:01</p>
			<p>Código: PE-PO-21</p>
			<p>Página <b>8</b> de <b>17</b></p>
<p>Elaborado por: Líder Planeación</p>	<p>Revisado por: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Gerencia</p>	<p>Vigencia desde: 13- 12-2022</p>

integrada por los gerentes públicos y líderes de procesos, programas y proyectos; segunda línea de defensa, integrada por las oficinas de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos; tercera línea de defensa, integrada por las oficinas de control interno. Este esquema permite distribuir estas responsabilidades en varias áreas y evitando concentrarlas exclusivamente en las oficinas de control.

- ❖ **Gestión:** acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo
- ❖ **Impacto:** efecto de largo plazo, positivo y negativo, primario y secundario, producido directa o indirectamente, por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no.
- ❖ **Información pública:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- ❖ **Información pública clasificada:** información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- ❖ **Información pública reservada:** es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o 17 constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.
- ❖ **Integridad:** cumplimiento de las promesas que hace el Estado a los ciudadanos frente a la garantía de su seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de cada uno de ellos.
- ❖ **Marco de referencia:** conjunto de conceptos, elementos y criterios, que permiten utilizar una situación particular como ejemplo para enfrentar y resolver situaciones similares.
- ❖ **Mejora Normativa:** política que busca implementar herramientas y estándares para la mejora en la producción normativa por parte de las entidades en las áreas de análisis de impacto normativo, gestión de inventario normativo y mecanismo de consulta y transparencia normativa.
- ❖ **Meta:** expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos.
- ❖ **Nivel de satisfacción:** medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.
- ❖ **Oportunidad:** se refiere al tiempo que transcurre entre la ocurrencia del fenómeno de estudio y la publicación de la información estadística, de tal manera que sea útil para la toma de decisiones.
- ❖ **Participación:** involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.
- ❖ **Sistema de Control Interno:** esquema de organización y conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad,

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NR 802.007.798-1</p>	<b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página 9 de 17
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Ley 87 de 1993)

- ❖ **Política:** Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control.
- ❖ **Seguridad Razonable:** Concepto según el cual el control interno, por muy bien diseñado y ejecutado que esté, no puede garantizar que los objetivos de una entidad se consigan, debido a las limitaciones inherentes de todo Sistema de Control Interno.
- ❖ **Rendición de cuentas:** proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.
- ❖ **Riesgo:** La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.
- ❖ **Riesgo Inherente:** Aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.
- ❖ **Riesgo Residual:** El riesgo que permanece después de que la dirección haya realizado sus acciones para reducir el impacto y la probabilidad de un acontecimiento adverso.
- ❖ **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- ❖ **Seguridad Razonable:** Concepto según el cual el control interno, por muy bien diseñado y ejecutado que esté, no puede garantizar que los objetivos de una entidad se consigan, debido a las limitaciones inherentes de todo Sistema de Control Interno.
- ❖ **Transparencia activa:** obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.
- ❖ **Transparencia pasiva:** obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página <b>10</b> de <b>17</b>
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

## 4. CONTENIDO

### 4.1. MARCO NORMATIVO

Marco Normativo Política De Control Interno	
❖ Constitución Política De Colombia de 1991	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88 y 95
❖ Ley 489 de 1998	<i>Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.</i>
❖ Ley 850 de 2003	<i>Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.</i>
❖ Ley 1474 de 2011	<i>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.</i>
❖ Ley 1712 de 2014	<i>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.</i>
❖ Ley 1757 de 2015	<i>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</i>

### 4.2. ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO CON LAS DIMENSIONES DEL MIPG.

La Política de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas se articulan desde el enfoque diferencial basado en la progresividad de las orientaciones de la política a partir de requerimientos que parten de los requisitos mínimos y obligatorios establecidos en la normatividad vigente, y agrupando las entidades territoriales en tres niveles: incipiente, intermedio y avanzado.

El propósito de esta política es permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

## 5. POLITICA

Teniendo en cuenta los principios que orientan la gestión pública y los lineamientos del Sistema de Gestión Institucional:

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NR 802.007.798-1</p>	<b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página <b>11</b> de <b>17</b>
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

La ESE Centro de Salud de Galapa está comprometida en mejorar, mantener y garantizar la incidencia efectiva de espacios que generen una comunicación continua en doble vía, entre los usuarios y la entidad en todo el ciclo de la gestión pública, en cumplimiento del marco legal vigente, enfocada a dar respuesta afianzando la transparencia, el acceso a la información, prevención y resolución de problemáticas sobre la atención a los servicios administrativos y misionales.

Los componentes de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, atendiendo sus particularidades y los temas a través de los cuales se busca de garantizar la protección de los derechos ciudadanos, mediante 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.

## **DERECHO Y DEBERES DE LOS USUARIOS.**

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, expide y hace visible la **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**, la cual contiene los deberes y derechos de los usuarios, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la E.S.E. Centro de Salud de Galapa se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

### **Presencial:**

- ❖ En nuestras oficinas ubicadas en la Municipio de Galapa – Atlántico, en la Calle 12 Carrera 16 Esquina, Galapa, Atlántico, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- ❖ Servicio de Urgencia 24 Horas al día los siete días de la semana.
- ❖ Atención de consulta Externa.
- ❖ Telefónico: A través del PBX 3225830, en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m a 3:00p.m y sabados de 8:00 a.m. a 12:00 m, línea de atención COVID **300 5973282**

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	<b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página 12 de 17
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

Servicios	Días	Horarios
Promoción y mantenimiento de la Salud	Lunes a Viernes	7 am a 3 pm
	Sábados	8 am a 12 m
Odontología	Lunes a Viernes	7 am a 3 pm
	Sábados	8 am a 12 m
Vacunación Covid	Lunes a Domingo	7 am a 4 pm
Vacunación Regular	Lunes a Viernes	7 am a 3 pm
	Sábados	8 am a 12 m
Consulta Externa	Lunes a Viernes	7 am a 5 pm
	Sábados	8 am a 12 m
Laboratorio Clínico	Lunes a Viernes	7 am a 4 pm
	Sábados	8 am a 12 m
Otros Servicios *	Lunes a Viernes	7 am a 3 pm
	Sábados	8 am a 12 m

\* Psicología, Fisioterapia, Medicina Interna, Citología, Ginecología, Pediatría y Nutrición

**Virtual:** [citas@hospitalgalapa.gov.co](mailto:citas@hospitalgalapa.gov.co), Facebook **ESE Centro de Salud de Galapa**, Instagram **esehospitalgalapa**,

**Escrito:** A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 12 Carrera 16 Esquina, Galapa, Atlántico, piso 1, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Igualmente, por el correo electrónico: [contactenos@esehospitalgalapa.gov.co](mailto:contactenos@esehospitalgalapa.gov.co), o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal [www.hospitalgalapa.gov.co](http://www.hospitalgalapa.gov.co) en el siguiente enlace: Transparencia [www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/](http://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/) “Formule su PQRS”.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias, ubicados en las instalaciones de la Entidad.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido los términos habituales previstos en la **Ley 1437 de 2011** para que las entidades den respuesta a las peticiones de la ciudadanía, que son en su mayoría de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo algunos casos excepcionales. La ESE Centro de Salud de Galapa establece un costo de reproducción de documentos que se genera al peticionario o solicitante como tramite a la respuesta a la solicitud realizada.

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

### Derechos de los usuarios

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	<b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página <b>13</b> de <b>17</b>
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la E.S.E. Centro de Salud de Galapa.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

### **Deberes de los usuarios.**

Los principales deberes de los ciudadanos frente a la administración pública son:

1. Acatar la Constitución Política y las Leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
4. Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de la E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA.
5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por la E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias ofrecidas por la entidad.
6. Cumplir con las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA.
8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
9. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la Identificación de su solicitud, necesidad o trámite.

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página <b>14</b> de <b>17</b>
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

10. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
11. Seguir los procedimientos de atención establecidos por LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA para cada trámite.
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
13. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
14. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

## 6. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA- expide y hace visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, la cual contiene los deberes y derechos de los usuarios, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

### Acción de tutela

Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares. (Constitución Política Art. 86)

### Acción de cumplimiento

Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica podrá acudir ante la autoridad competente (legislativa, judicial u órgano de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. (Constitución Política Art. 87, Reglamentado mediante Ley 393 de 1997)

### Acciones populares y de grupo

Mecanismo por medio el cual toda persona puede acudir ante la autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible de restituir las cosas a su estado anterior. (Constitución Política Art. 88, Reglamentado mediante Ley 427 de 1998)

### Denuncia

Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

La Acción de Cumplimiento procederá contra toda acción u omisión de la autoridad que incumpla o ejecute actos o hechos que permitan deducir inminente incumplimiento de normas con fuerza de Ley o Actos Administrativos.

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		<p>Versión:01</p>
			<p>Código: PE-PO-21</p>
			<p>Página <b>15</b> de <b>17</b></p>
<p>Elaborado por: Líder Planeación</p>	<p>Revisado por: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Gerencia</p>	<p>Vigencia desde: 13- 12-2022</p>

### **Petición.**

Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. (Constitución Política Art. 23 y en concordancia con lo establecido en el Art 5 de del Código Contencioso Administrativo y el Art 13 de la Ley 1755 de 2015)

### **Queja.**

Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente por una entidad. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.

### **Reclamo.**

Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.

### **Sugerencia.**

Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

### **Denuncia.**

Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

### **Solicitud de información.**

Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

### **Solicitud de consulta.**

Es la facultad que tiene una persona de solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Para la vigilancia de control de la gestión pública los ciudadanos individual o colectivamente, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en la planeación estratégica, hasta el seguimiento y control en la prestación del servicio. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para lograr lo anterior existen los siguientes mecanismos:

### **Audiencia pública.**

La Audiencia Pública (AP) es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	<p align="center"><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		Versión:01
			Código: PE-PO-21
			Página 16 de 17
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 13- 12-2022

programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

### **Veeduría ciudadana**

La veeduría ciudadana es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y **ciudadanas** vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.

### **Cabildo abierto.**

El cabildo es por definición un organismo de gobierno, cuyo carácter colegiado obedece a la pretensión que las distintas expresiones políticas, grupos sociales y ciudadanos en general que confluyen en un municipio determinado, encuentren un espacio propicio e institucional para canalizar sus demandas y recibir soluciones de fondo.

### **Iniciativa popular.**

Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar Proyectos de Acto Legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de Ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de Acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de Resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones, para la participación en asuntos de interés para la comunidad.

### **Referendo.**

Convocatoria que se hace a los ciudadanos para que aprueben o rechacen un proyecto o norma jurídica o deroguen una norma ya vigente.

## **7. DESARROLLO DE LA POLITICA**

**Implementación:** Todos los procesos, áreas y servicios de la Entidad, independiente del nivel de operación o jerarquía al que corresponda, deberán conocer e implementar la política de control interno.

**Socialización:** La Oficina de Control Interno, mediante el programa institucional de Inducción y Reinducción, realizará su socialización.

**Despliegue Institucional:** Este lineamiento y demás directrices relacionadas, se despliegan desde el nivel estratégico, representado en la Alta Gerencia y es desdoblado hasta el último nivel de operación, pasando por el nivel misional, administrativo o apoyo y de evaluación.

 <p><b>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA</b> Progreso en Salud para Todos NR 802.007.798-1</p>	<p><b>POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA</b></p>		<p>Versión:01</p>
			<p>Código: PE-PO-21</p>
			<p>Página 17 de 17</p>
<p>Elaborado por: Líder Planeación</p>	<p>Revisado por: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Gerencia</p>	<p>Vigencia desde: 13- 12-2022</p>

## 8. REFERENCIAS

**DIMENSION 3**

# Gestión con valores para el resultado

**MIPG Ayuda a lograr resultados y garantizar derechos**

La tercera Dimensión de MIPG, agrupa once (11) políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

A continuación se presentan las políticas y principales acciones para desarrollar esta dimensión:



De la ventanilla hacia adentro ...

Relación Estado - Ciudadano ...

**De la ventanilla hacia adentro**

Desde esta primera perspectiva se revisarán los elementos que debe tener en cuenta una entidad, para operar internamente, tales como:

<p><b>1</b></p> <p>Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</p>	<p><b>2</b></p> <p>Política de gestión presupuestal</p>	<p><b>3</b></p> <p>Políticas de Gobierno digital: TIC para gestión</p>	<p><b>4</b></p> <p>Política de seguridad digital</p>	<p><b>5</b></p> <p>Política de defensa jurídica</p>	<p><b>6</b></p> <p>Política mejora normativa</p>
--	---	--	--	---	--

**Relación Estado - Ciudadano**

Desde esta segunda perspectiva se desarrollarán las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información:

<p><b>7</b></p> <p>Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>	<p><b>8</b></p> <p>Política de servicio al ciudadano</p>	<p><b>9</b></p> <p>Política de racionalización de trámites</p>	<p><b>10</b></p> <p>Política de participación ciudadana en la gestión pública</p>	<p><b>11</b></p> <p>Política de Gobierno digital</p>
--	--	--	---	--



Aprobado mediante acta No. 03-2022 del 20 de diciembre del 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño