	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 1 de 21

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 2 de 21

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	PRESENTACIÓN	3
2.1	Objetivos.....	3
2.1.1	Objetivo General	3
2.1.2	Objetivos Específicos	3
2.2	Alcance.....	4
2.3	Marco normativo	4
2.4	Definiciones	5
3.	POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
4.	MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
5.	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONAL IMPLEMENTADOS EN LA E.S.E HUHMP	10
5.1	JUNTA DIRECTIVA	10
5.2	REUNIONES MENSUALES CON LOS ESPACIOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS (ALIANZAS Y/O ASOCIACIONES DE USUARIOS)	11
5.3	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS INSTITUCIONALES	12
5.4	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	13
5.5	RENDICIÓN DE CUENTAS FOCALIZADO	14
5.6	COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIO	15
5.7	CONVOCATORIAS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	16
6.	CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:	17
7	PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD VIGENCIA 2021	20
8	EVALUACIÓN.....	20
9	ANEXOS.....	20
10	CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES	21
11	CONTROL DE CAMBIOS.....	21

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 3 de 21

1 INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, en su compromiso de promover el ejercicio de participación ciudadana por medio de la creación de escenarios que fortalezcan la interacción e integración con la comunidad para la toma de decisiones de carácter administrativo, presenta EL Plan de participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, basada en el Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – que es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

De acuerdo con lo anterior, La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo HUHMP, busca, a través de la puesta en marcha del presente Plan, garantizar los mecanismos efectivos de participación ciudadana en el control y la evaluación de la gestión pública institucional.

2 PRESENTACIÓN

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Fortalecer la participación ciudadana en el quehacer del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, 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.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Promover la cultura de Rendición de Cuentas al interior y exterior de la E.S.E Hospital.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 4 de 21

- Facilitar el control social que realizan las Veedurías, Asociación de Usuarios, Alianza de Usuarios y demás grupos de valor a la gestión del Hospital Universitario.
- Propiciar espacios de diálogo y retroalimentación, por diferentes medios virtuales y/o presenciales, entre la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo y los ciudadanos, en los cuales la entidad informe, explique y justifique su gestión.
- Ejecutar el Cronograma de participación Ciudadana Institucional.
- Dar cumplimiento a la Política de Participación social en salud resolución 2063 de 2017, mediante la implementación de las actividades programadas en la vigencia.

2.2 Alcance

El Plan aplica a los grupos de valor institucional representados en Usuarios, Asociación y/o Alianzas de Usuarios, Clientes Corporativos, Proveedores, Colaboradores y Sindicatos, Junta Directiva, Instituciones Educativas, Estudiantes, Entes de Vigilancia y Control, Voluntariados, Fundaciones, Otras IPS y Comunidad en general de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.

2.3 Marco normativo

La Constitución Política de Colombia de 1991, en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que "El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política De Colombia".

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	Artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88 y 95
CONPES 3654	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva
Ley 489 de 1998	Organización y funcionamiento de la Administración Pública.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 5 de 21

	Art. 32 Democratización de la gestión pública y participación democrática. Art. 33. Audiencias Públicas. Art. 34. Ejercicio de control social, Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana.
Ley 850 de 2003	Veedurías Ciudadanas Art. 17 Art. 18 Derechos y Deberes veeduría ciudadana
Ley 962 de 2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos. Art. 8 Entrega de Información
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación ciudadana. Art. 48-56 Rendición de Cuentas Rama Ejecutiva Art. 58-59 Rendición de Cuentas Juntas Administradoras, locales, los concejos Municipales y las Asambleas Departamentales. Art. 60-66 Control Social Art. 67-72 Veedurías Ciudadanas
Decreto 1499 de 2017	Mediante el cual se dictan disposiciones en materia de Rendición de Cuentas.
Resolución 002063 de 2017	Política de participación social en Salud.
Circular externa 008 del 14 de septiembre de 2018. SUPERSALUD	Participación Ciudadana

2.4 Definiciones

- U AUDIENCIA:** Es un mecanismo de participación que permite a los ciudadanos ejercer su derecho de control social a la gestión pública.
- U ASOCIACIONES Y/O ALIANZAS 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.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 6 de 21

- U CANAL DE DIALOGO:** Es un medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre quien habla y quien escucha.
- U CONTROL SOCIAL:** Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la CIUDADANIA.
- U DIÁLOGO:** Interacción con los grupos de valor y de interés, explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones con medios virtuales.
- U GRUPOS DE INTERÉS:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).
- U INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- U PARTICIPACION CIUDADANA:** son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.
- U RENDICION DE CUENTAS:** Espacio virtual y/o presencial que permite a los ciudadanos obtener información en lenguaje claro, sobre los temas más relevantes de la gestión de la entidad en formatos de texto, audio y video, lo que facilita el ejercicio del control social.
- U POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD:** La política pública de participación social en salud (PPSS) busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho.

3. POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a diseñar, mantener y mejorar espacios que

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 7 de 21

garanticen la participación ciudadana, en todo el ciclo de la Gestión Pública, coherente con la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, en el cual se incluirá de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

COMPROMISOS:

- Realizar la caracterización de los usuarios y los grupos de valor o de interés de la institución, a fin de conocer las expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad.
- Programar y Desarrollar actividades que contribuyan al desarrollo de la Política de Participación social en Salud- PPSS según Resolución del ministerio de salud 2063 de junio de 2017, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.
- Facilitar los encuentros, capacitaciones de los grupos de participación ciudadana legalmente establecidos para la institución, (Asociación y Alianza de Usuarios)
- Programar y Desarrollar en cada vigencia el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Facilitar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la Entidad, a través de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, la participación Ciudadana en la Gestión de Rendición de Cuentas – Control social en la gestión Institucional.
- Disponer y desplegar canales de comunicación dispuestos por la institución como son: Redes sociales, Pagina web (LINK para radicar PQRSD), Atención y tramite de PQRSD presencial (Oficina SIAU) Buzones de sugerencias (ubicados en los diferentes servicios) de la institución, Encuestas de satisfacción, correos electrónicos institucionales. que garantice al ciudadano un fácil acceso a la información y un mejor trámite al interior de la Entidad.

4. 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:

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 8 de 21

- 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.
- 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.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 9 de 21


- 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.
- 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.
- 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.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 10 de 21

5. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONAL IMPLEMENTADOS EN LA E.S.E HUHMP

5.1 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.
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.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 11 de 21

ANTES	DURANTE	DESPUES
Convocatoria: 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.	Apertura de la sesión de la Junta directiva Revisión del quórum Desarrollo de la agenda Aprobación de temas y finalización de la Junta	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.
Responsable: Gerencia		

5.2 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 agrupaciones enviado vía correo certificado, vía telefónica, vía WhatsApp o vía correo electrónico. • 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>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>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 	<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. g) Seguimiento a compromisos. h) Fijación de compromisos. i) Lista y firma de asistentes. <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>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 12 de 21

	<p>también tendrá un tiempo límite.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>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)		

5.3 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 cuales serán tenidos en cuenta para el análisis y los registrará en el acta con las firmas de los testigos. 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 	<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 Call center: 8631672

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 13 de 21

	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)		

5.4 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. e) Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia. f) Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 14 de 21

		cronograma para el cumplimiento de estos.
Responsable: Representante Legal y Equipo Líder		

5.5 RENDICIÓN DE CUENTAS FOCALIZADO

Espacios de diálogo participativo en donde el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, 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 del 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>En este momento los participantes tienen la oportunidad de opinar, preguntar, sugerir acerca del tema expuesto.</p> <p>Para concluir se recepcionan los formatos GD-SGI-F-001A ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL</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 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 15 de 21

	ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	
Responsable: Líder de la Unidad Funcional o Servicio – Equipo Líder		

5.6 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 (WhatsApp) mensajes de texto, etc.

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 	<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 	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

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 16 de 21

<p>comité con sus invitados permanentes a través de los correos electrónicos y se confirma su asistencia vía telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Igualmente, se les envía el acta de la reunión anterior con el fin que sea revisada y recuerden los establecidos para la reunión citada. 	<p>ASISTENCIA CODIGO: GTH-TH-F-001E.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se somete a consideración el orden del día. Se desarrolla la agenda programada. Al final del desarrollo se pactan los compromisos generados en la reunión. 	<p>día, el objetivo de la reunión el desarrollo de esta. 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>
<p>Responsable: El gerente o su delegado.</p>		

5.7 CONVOCATORIAS DE CONTRATACIÓN 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>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>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 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, auspiando por el</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> <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</p>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 17 de 21

	<p>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>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.		

6. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, busca mantener una comunicación continua con sus usuarios, para lo cual ha establecido escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en los cuales los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, desarrollando su derecho de acceso a la información y a estar informados en temas relacionados con la institución.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 18 de 21

6.1 CANAL PRESENCIAL



OFICINA DE ATENCION AL USUARIO: (Modulo de Información a Usuarios) Ubicada en la Calle 9 # 15-25, torre principal primer piso. Horario de Atención: lunes a Viernes de 07:00 am a 07:00 pm.

VENTANILLA UNICA: A través de la ventanilla única de recepción ubicada en la entrada de la calle 9 No. 15-25. Horario de recepción de documentos: 07:00 a.m a 12:00 m y de 02:00 p.m a 5:00 p.m de lunes a viernes.

6.2 CANAL TELEFONICO:



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672


Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 19 de 21

Conmutador 6088715907 ext.: 1113- 1241 Línea 018000957878
Call center citas: 6088715907.

6.3 CANAL VIRTUAL



Página web: <https://www.hospitalneiva.gov.co>, link PQRSD Correo SIAU: siau@huhmp.gov.co Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co – correspondencia institucional: ventanilla.unica@huhmp.gov.co Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Twitter: @HUNeiva Instagram: @hospital_universitario_neiva.

6.4 BUZONES DE SUGERENCIAS



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 20 de 21

Ubicados en los diferentes servicios de la institución, los usuarios depositan sus necesidades de información, las PQRSD.

7 PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD VIGENCIA 2021

El programa de Participación social en salud de la E.S.E HUHMP busca, Planificar y desarrollar las directrices que le permitan garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía con la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS).

Ver Documento:

- PROGRAMA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

8 EVALUACIÓN

El presente Plan se evalúa con la ejecución de las actividades del CRONOGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y DE RENDICION DE CUENTAS PERMANENTE.

Ver Documento:

- GD-SGI-F-001F CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

9 ANEXOS

- GD-SGI-F-001F CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
- PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	PLAN	FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2022
	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001B
		PAGINA: 21 de 21

10 CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Francy Elena Rojas Rodríguez Odenis Espinosa Leydy Carolina Gutiérrez Cuellar	NOMBRE: Marleny Quesada Losada	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Universitario Profesional Universitario Profesional Universitario Agremiada de Oficina de Planeación	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Gerente E.S.E
FECHA: Noviembre 2022	FECHA: Noviembre 2022	FECHA: Diciembre 2022

11 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Septiembre 2021	Emisión del documento
02	Diciembre 2022	Se incluye el numeral 4 “Mecanismos legales de participación Ciudadana” el numeral 5 “espacios de participación ciudadana institucional implementados en la ESE Hospital HUHMP, se elimina el numeral de “PARTICIPACIÓN CIUDANANA EN LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se ajusta información del numeral 6.3 “Canal Virtual”, se incluye el numeral 7 “Programa de participación social es salud” y se ajusta la evaluación.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 8631672

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia