

Manual de Estructura de Participación Ciudadana

1. Descripción

El presente manual establece la estructura, lineamientos y procedimientos para la implementación y publicación de la información relacionada con los mecanismos de participación ciudadana en la gestión de la ESE Hospital San Jorge de Ayapel, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 y los lineamientos del menú Participa.

2. Objetivo

Definir los parámetros institucionales para garantizar la participación activa de la ciudadanía, usuarios y grupos de valor en la planeación, gestión, control y evaluación de los servicios de salud que presta el hospital.

3. Alcance

Este manual aplica a todas las dependencias de la ESE Hospital San Jorge de Ayapel responsables de planear, ejecutar, coordinar y publicar información relacionada con la participación ciudadana.

4. Marco Normativo

Constitución Política de 1991 (arts. 40, 103 y 270).

Ley 1438 de 2011 (participación social en salud).

Ley 1757 de 2015 (mecanismos de participación ciudadana).

Ley 1712 de 2014 (transparencia y acceso a la información pública).

Resolución 1519 de 2020 (Gobierno Digital).

Lineamientos del DAFP sobre menú Participa.

5. Principios

Transparencia

Inclusión

Eficiencia

Responsabilidad

Enfoque diferencial

Accesibilidad

6. Estructura del Manual

6.1 Estrategia de Participación Ciudadana

- Política institucional de participación.
- Objetivos estratégicos.
- Actores involucrados (usuarios, comunidad, asociaciones, autoridades).

6.2. Espacios y Mecanismos de Participación

6.2.1. Diagnóstico e identificación de problemas

- Realizar periódicamente un diagnóstico participativo con usuarios, comunidad y actores locales.
- Identificar los principales problemas en la prestación de los servicios de salud.
- Publicar los resultados en la sección Participa de la página web institucional.

6.2.2. Planeación y presupuesto participativo

- Convocar a la ciudadanía para aportar propuestas en la formulación de planes y proyectos.
- Integrar la participación comunitaria en la definición de prioridades de inversión.
- Publicar los resultados y el presupuesto asignado a proyectos priorizados.

6.2.3. Consulta Ciudadana

- Canales de consulta y caja de herramientas.
- Publicación de observaciones y respuestas.
- Enlace a la sección Normativa.
- Herramienta de evaluación ciudadana.

6.2.4. Colaboración e innovación

- Espacios de consulta sobre problemáticas.
- Convocatorias con retos institucionales.
- Reportes de votaciones ciudadanas.
- Publicación de propuestas elegidas.
- Planes de trabajo para implementar soluciones.
- Divulgación de avances y prototipos.

6.2.5. Rendición de cuentas

- Espacio para postulación de temáticas.
- Estrategia de comunicación.
- Calendario de eventos.
- Articulación con menú Transparencia y Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- Preguntas y respuestas.
- Memorias de cada evento.
- Acciones de mejora.

6.2.6. Control social

- Información sobre modalidades de control.
- Convocatoria a programas y proyectos.
- Publicación de resúmenes y objetos de vigilancia.
- Informes de interventoría y supervisión.
- Herramientas de evaluación ciudadana.
- Registro de observaciones de veedurías.
- Acciones de mejora adoptadas.

7. Plan Operativo de Participación Ciudadana

PLAN OPERATIVO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025					
Nu mer al	Actividad / Acción	Meta anual	Responsa ble	Indicador de seguimiento	Medio de verificación
6.2. 1	Realizar diagnóstico e identificación de problemas con participación ciudadana	2 diagnóstico s anuales	Oficina de Planeació n / Atención al Usuario	N° diagnósticos realizados	Informe y actas publicadas
6.2. 2	Desarrollar ejercicio de planeación y presupuesto participativo	1 jornada anual	Gerencia / Planeació n	N° jornadas realizadas	Actas y publicaciones web
6.2. 3.b	Habilitar canales de consulta y caja de herramientas (formularios, buzón virtual, correo electrónico, línea telefónica)	Canales activos todo el año	Atención al Usuario / Comunica ciones	N° de canales habilitados	Publicación en web institucional
6.2. 3.c	Publicar observaciones y respuestas a proyectos normativos	100% de proyectos publicados	Jurídica / Planeació n	% de proyectos con respuestas	Web – Menú Participa

6.2. 3.d	Crear enlace web que redireccione a la Sección Normativa	1 enlace habilitado	Comunicaciones / Sistemas	Enlace activo en web	Verificación en portal institucional
6.2. 3.e	Facilitar herramienta de evaluación ciudadana	2 instrumentos aplicados	Planeación / Sistemas	N° de encuestas aplicadas	Resultados publicados
6.2. 4.a	Disponer espacio web para consulta sobre temas o problemáticas	1 espacio habilitado	Planeación / Comunicaciones	Espacio activo en web	Menú Participa
6.2. 4.b	Publicar convocatoria con el reto institucional	1 convocatoria anual	Gerencia / Planeación	N° convocatorias realizadas	Publicación web y redes
6.2. 4.c	Informar retos vigentes y reportar frecuencia de votaciones	2 reportes anuales	Planeación / Sistemas	N° de reportes publicados	Web – Menú Participa
6.2. 4.d	Publicar propuesta elegida y criterios de selección	100% de retos publicados	Comité Evaluador	% propuestas publicadas	Acta y publicación web
6.2. 4.e	Divulgar plan de trabajo para implementar la solución elegida	1 plan divulgado	Gerencia / Coordinadores de Proyecto	Plan publicado	Web – Menú Participa
6.2. 4.f	Publicar avances de desarrollos o prototipos	2 informes de avances	Planeación / Coordinadores de Proyecto	N° de avances publicados	Web – Menú Participa
6.2. 5.a	Habilitar espacio para que ciudadanía postule temáticas	1 espacio habilitado	Comunicaciones	N° de temas postulados	Registro de propuestas
6.2. 5.b	Diseñar e implementar estrategia de comunicación para rendición de cuentas	1 estrategia anual	Comunicaciones	Estrategia publicada	Plan de comunicación
6.2. 5.c	Publicar calendario de eventos de diálogo	1 calendario anual	Planeación / Gerencia	Calendario publicado	Web institucional
6.2. 5.d	Articular informes de rendición de cuentas al Menú Transparencia	100% de informes publicados	Planeación / Control Interno	% informes publicados	Web – Menú Transparencia
6.2. 5.e	Habilitar canal de transmisión de eventos de diálogo (SNRdC)	1 canal habilitado	Comunicaciones / Sistemas	Canal activo	Link de transmisión

6.2. 5.f	Publicar preguntas y respuestas de eventos de diálogo	100% de eventos con publicación	Comunicaciones / Moderador	% eventos publicados	Documento consolidado
6.2. 5.g	Publicar memorias de cada evento de rendición de cuentas	100% de eventos con memorias	Planeación / Comunicaciones	% eventos con memoria publicada	Relatorías y grabaciones
6.2. 5.h	Publicar acciones de mejora incorporadas	2 reportes anuales	Gerencia / Planeación	N° de reportes de mejora	Publicación web
6.2. 6.a	Informar modalidades de control social disponibles	1 publicación anual	Atención al Usuario	Documento publicado	Web institucional
6.2. 6.b	Convocar al inicio de ejecución de programas, proyectos o contratos	100% de programas convocados	Jurídica / Planeación	% convocatorias realizadas	Actas de convocatoria
6.2. 6.c	Publicar resumen del tema objeto de vigilancia	100% de temas vigilados publicados	Supervisores / Interventores	% temas publicados	Documentos resumen
6.2. 6.d	Publicar informes del interventor o supervisor	100% de informes publicados	Supervisores / Interventores	% de informes publicados	Web – Menú Participa
6.2. 6.e	Facilitar herramienta de evaluación de actividades	2 herramientas aplicadas	Planeación	N° de encuestas aplicadas	Resultados publicados
6.2. 6.f	Publicar registro de observaciones de veedurías	2 publicaciones anuales	Control Interno / Jurídica	N° registros publicados	Matriz de observaciones
6.2. 6.g	Publicar acciones de mejora derivadas del control social	2 reportes anuales	Gerencia / Planeación	N° acciones publicadas	Informe de compromisos

8. Roles y Responsables

- Gerencia: Aprobar lineamientos y liderar la estrategia.
- Oficina de Planeación: Coordinar la participación, consolidar información y realizar seguimiento.
- Oficina de Atención al Usuario: Recibir aportes, PQRS y propuestas ciudadanas.
- Área de Comunicaciones: Divulgar información y gestionar canales digitales.
- Control Interno: Supervisar la implementación y cumplimiento del manual.

8. Mecanismos de Control

- Control social: Veedurías, mesas de participación, observatorios.
- Control político: Concejo Municipal, Asamblea Departamental.
- Control fiscal: Contraloría General y territoriales.
- Control interno: Auditorías internas del hospital.

9. Publicación en el Menú Participa

La ESE Hospital San Jorge de Ayapel deberá garantizar que toda la información esté publicada, organizada y actualizada en el micrositio web institucional, cumpliendo con los estándares de Gobierno Digital.