

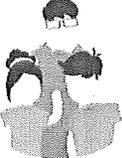
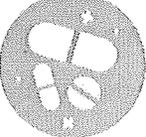
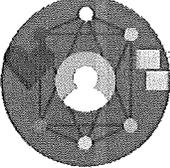
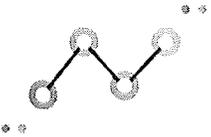
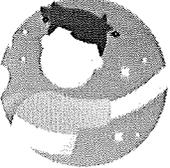


|  |   |
|--|---|
| <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
| <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES           |
| <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
| <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>                   |   |

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



### EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

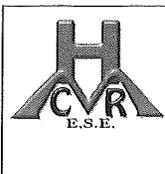
|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>TRANSFORMACIÓN CULTURAL PERMANENTE</b><br>    | <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b><br>       | <b>GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA</b><br> |
| <b>ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO</b><br>      | <b>GESTIÓN DEL RIESGO</b><br>        | <b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b><br>            |
| <b>HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD</b><br> | <b>GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA</b><br> |   |

**SANTIAGO DE CALI, ENERO DE 2023**

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
|  | <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES           |
|  | <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
|  | <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>                   |   |

|                  |
|------------------|
| <b>CONTENIDO</b> |
|------------------|

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETIVO .....   | 3  |
| 2. ALCANCE .....  | 3  |
| 3. NORMATIVA .....  | 3  |
| 4. DEFINICIONES .....   | 4  |
| 5. RIESGOS .....  | 4  |
| 6. CONTENIDO .....  | 5  |
| 6.1 GRUPOS DE VALOR .....   | 5  |
| 6.2 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....           | 5  |
| 6.2.1 Página Web.....   | 5  |
| 6.2.2 Encuesta virtual .....                                      | 5  |
| 6.2.3. Buzón de notificaciones judiciales.....                    | 6  |
| 6.2.4. Correo institucional .....                                 | 6  |
| 6.2.5 Redes sociales.....   | 6  |
| 6.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....                   | 6  |
| 6.3.1 Acción de tutela.....                                       | 6  |
| 6.3.2 Acción de cumplimiento.....                                 | 6  |
| 6.3.3 Audiencias públicas .....                                   | 6  |
| 6.3.4 Consultas Petición .....                                    | 6  |
| 6.3.5 Denuncias .....   | 7  |
| 6.3.6 Derecho de petición .....                                   | 7  |
| 6.3.7 Quejas.....   | 7  |
| 6.3.8 Reclamos.....   | 7  |
| 6.3.9 Rendición de cuentas.....                                   | 7  |
| 6.3.10 Trámite .....  | 7  |
| 6.3.11 Veeduría ciudadana Mecanismo .....                         | 8  |
| 6.4 DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....         | 8  |
| 6.5 DIVULGACIÓN DE OTROS PLANES REALIZADOS EN LA INSTITUCIÓN..... | 8  |
| 6.6 DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.....                  | 8  |
| 6.7 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....                                 | 8  |
| 7. INDICADORES.....   | 10 |
| 8. CONTROL DE REGISTROS .....                                     | 10 |
| 9. ELABORO, REVISO Y APROBÓ .....                                 | 11 |



|  |  |
|--|--|
| <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |  |
| <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES              |
| <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO -<br>COMUNICACIONES |
| <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>                   |  |

## 1. OBJETIVO

- Brindar acceso a información, trámites y servicios a través de diferentes canales de interacción entre la Entidad y la ciudadanía sobre la atención en servicios de salud, mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía desde la competencia del Sector.
- Promover y fortalecer la participación ciudadana a través del uso de medios electrónicos, como instrumento facilitador y de acceso total para que la comunidad ejerza el control ciudadano, así como la posibilidad para la institución rendir cuentas y demostrar la transparencia en la gestión pública. Brindar y promulgar los diferentes espacios de participación ciudadana (ferias, talleres, diálogo, reflexión, cooperación etc.) que realiza la Entidad, teniendo como objetivo principal el acercamiento ciudadano a los asuntos públicos que maneja el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., incluyendo de forma activa a los grupos de interés del Hospital.

## 2. ALCANCE

El Plan de Participación Ciudadana está dirigido a la comunidad en general que accede a través de los medios electrónicos disponibles y que esté interesada en conocer la gestión institucional, los servicios, en resolver inquietudes, conocer los procesos y generar aportes a la gestión mediante opiniones o conceptos que aporten al mejoramiento de la condición de salud y de atención de los pacientes.

## 3. NORMATIVA

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Norma que Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Decreto 103 DE 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
|  | <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES           |
|  | <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
| <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>   |  |   |

#### 4. DEFINICIONES

**Control Social:** El control social es el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades.

**Democracia Participativa:** La Democracia Participativa replantea el papel del ciudadano en la vida nacional, porque supone su intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad, así como un control permanente al ejercicio de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

**Grupos de valor:** Grupo formado por un conjunto de personas que desempeñan roles específicos, que actúan de acuerdo a normas, valores y fines.

**MIPG (Modelo Integrado de planeación y gestión):** Es un referente para desarrollar el proceso de gestión de las entidades públicas, con base en el ciclo: planear, hacer, verificar, actuar.

**Estrategia de Gobierno en Línea:** Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC. Plan de Participación Ciudadana: La estrategia (o plan) de participación define los procesos que pueden ser desarrollados durante cada etapa de los proyectos o iniciativas y las interrelaciones entre etapas (incluyendo los elementos clave de decisión), estableciendo quien deberá participar, cómo se identificará a los participantes y qué herramientas se aplicarán.

#### 5. RIESGOS

| RIESGOS  | ACCIONES  |
|--|---|
| Posibilidad de multa o sanción por incumplimiento en el reporte de información y/o respuesta a PQRS dentro de los términos establecidos          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socializar el procedimiento de PQRS a todo el personal involucrado.</li> <li>2. Medir los tiempos de respuesta los PQRS y establecer plan de acción si aplica.</li> <li>3. Realizar seguimiento a los canales por los cuales se interponen PQRS, consolidar, gestionar y hacer seguimiento a través del indicador establecido.</li> </ol> |
| Posibilidad de pérdida reputacional y/o sanciones de entes de control, por insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de Salud | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incumplimiento en la asignación de citas en los tiempos estimados.</li> <li>2. Demoras en el proceso de atención en los diferentes servicios de la institución.</li> </ol>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
|  | <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES           |
|  | <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
|  | <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>                   |   |

|  |   |
|--|---|
|  | 3. Fallas en la comunicación entre funcionarios, pacientes y familiares (Comunicación no asertiva, lenguaje inapropiado)<br>4. Falta de orientación hacia pacientes y familiares. |
|--|---|

## 6. CONTENIDO

### 6.1 GRUPOS DE VALOR

| CATEGORÍA                       | PARTES INTERESADAS  |
|---------------------------------|---|
| ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES  | Gobernación del Valle del Cauca<br>Asamblea Departamental del Valle del Cauca   |
| INSTITUCIONES EDUCATIVAS        | Estudiantes<br>Docentes<br>Directivas   |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN          | Prensa<br>Medios televisivos<br>Radio   |
| VEEDURÍA CIUDADANA              | Asociación de Usuarios<br>Veedores  |
| ORGANOS DE CONTROL Y VIGILANCIA | Contraloría Departamental del Valle del Cauca<br>Superintendencia Nacional de Salud<br>Dirección Territorial de Salud del Valle del Cauca<br>Dirección Territorial de Salud del Distrito Santiago de Cali |
| COMUNIDAD GENERAL               | Usuarios<br>Directivas de la Institución<br>Colaboradores de la Institución   |
| ENTIDADES RESPONSABLES DEL PAGO | EPS<br>ARL<br>SOAT  |
| PROVEEDORES                     | Proveedores   |

### 6.2 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 6.2.1 Página Web

Esta herramienta permite divulgar información de carácter institucional y de interés general como: plataforma estratégica, noticias, campañas educativas, servicios que se prestan y documentación que incluye procesos, procedimientos y manuales entre otros. El proceso de Comunicación y Mercadeo es el responsable de su administración e interviene un grupo conformado por: un web master, un diseñador y un comunicador social, para la generación y publicación de contenidos e imágenes con el fin de generar mayor empatía con la comunidad y despertar su interés por los contenidos divulgados.

#### 6.2.2 Encuesta virtual

Se realiza la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario. El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. publica una encuesta para conocer la valoración que los usuarios otorgan a determinados servicios

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
|  | <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES           |
|  | <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
|  | <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>                   |   |

### 6.2.3. Buzón de notificaciones judiciales

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1437 de 2011, se creó un buzón institucional con el siguiente correo electrónico: [juridica@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:juridica@hospitalmariocorrea.gov.co), para recibir notificaciones por parte de los órganos judiciales. El horario de radicación de mensajes de correo es de 7:35 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

### 6.2.4. Correo institucional

[asociaciondeusuarioshdmcr@gmail.com.co](mailto:asociaciondeusuarioshdmcr@gmail.com.co)

este correo es administrado por la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario, quien recibe y hace seguimiento a las diferentes solicitudes.

### 6.2.5 Redes sociales

Conocedores de la importancia de los medios de comunicación y la ventaja competitiva que representa para las instituciones hacer presencia en las redes sociales para llegar a diversos grupos poblacionales, la institución trabaja en las siguientes:

♣ Facebook: [@hospitalmariocorrearengifo](https://www.facebook.com/hospitalmariocorrearengifo)

♣ Instagram: [@hospitalmariocorrearengifo](https://www.instagram.com/hospitalmariocorrearengifo)

## 6.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los siguientes son los mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley, como una herramienta ágil y sencilla para ejercer el derecho de participación y control social.

### 6.3.1 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 pública o de los particulares en los casos establecidos en la Ley

### 6.3.2 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.

### 6.3.3 Audiencias públicas

Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

### 6.3.4 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.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
|  | <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES           |
|  | <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
| <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>   |  |   |

### 6.3.5 Denuncias

Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor

### 6.3.6 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.

### 6.3.7 Quejas

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación) Los usuarios pueden manifestar sus Quejas a través de la página web institucional por medio del siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfCTQiEKH2oih4mZFAqFDRJSCEgGvJmwRqIj5V0QZCTUbYE5g/viewform>

Correo electrónico: [quejas@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:quejas@hospitalmariocorrea.gov.co) los usuarios pueden consultar el estado de su queja de acuerdo a lo establecido en el art. 17 del Decreto 103 de 2015

### 6.3.8 Reclamos

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación) Los usuarios pueden manifestar sus Reclamos a través de la página web institucional por medio del siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfCTQiEKH2oih4mZFAqFDRJSCEgGvJmwRqIj5V0QZCTUbYE5g/viewform>

Correo electrónico: [quejas@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:quejas@hospitalmariocorrea.gov.co) los usuarios pueden consultar el estado de su queja de acuerdo a lo establecido en el art. 17 del Decreto 103 de 2015.

### 6.3.9 Rendición de cuentas

Es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

### 6.3.10 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

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
|  | <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO– COMUNICACIONES           |
|  | <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
|  | <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>                   |   |

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.

### **6.3.11 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.

## **6.4 DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Se realizará la divulgación del plan de participación ciudadana por los canales de comunicación institucionales invitando a los grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente. Posteriormente se hará la recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de los grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.

## **6.5 DIVULGACIÓN DE OTROS PLANES REALIZADOS EN LA INSTITUCIÓN**

Se habilitan los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión. Así mismo se convoca a los grupos de valor a través de los medios a participar en las actividades definidas en el plan de participación. El área o proceso que ejecutó la actividad, debe analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar. El área o proceso que ejecutó la actividad debe sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de participación ciudadana adelantada.

## **6.6 DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

De acuerdo con la actividad participativa que se vaya a llevar a cabo en la institución se define la estrategia de comunicación tanto interna como externa.

## **6.7 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

**E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO****PROCESO** ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES**SUBPROCESO** ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO -  
COMUNICACIONES**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

| No | ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN  | PROCESO Y CARGO RESPONSABLE          | REGISTROS  | OBSERVACIONES          |
|----|--|--------------------------------------|--|------------------------|
| 1  | Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de Ley de transparencia y acceso a la información del sitio web.   | ATENCIÓN AL USUARIO - COMUNICACIONES | Publicación de la sección a través de canales electrónicos     | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 2  | Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de Datos Abiertos del Sitio Web  | SISTEMAS                             | Publicación de la sección a través de canales electrónicos     | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 3  | Informar periódicamente a la ciudadanía por medios de la página web y los perfiles en redes sociales de la entidad, las actividades desarrolladas como parte de la gestión de la entidad (Noticias institucionales)                      | TODOS LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN | Total, publicaciones a través de medios electrónicos           | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 4  | Realizar consultas a la ciudadanía por medio electrónico invitando a la ciudadanía a través de una encuesta virtual con el fin de propiciar el diálogo y su participación en el impacto y/o uso de canales electrónicos institucionales. | COMUNICACIONES                       | Número de encuestas realizadas al año en el sitio web          | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 5  | Disponer de un espacio de diálogo, intercambio y solución de Preguntas, inquietudes con la ciudadanía por medio de Messenger de Facebook.  | COMUNICACIONES                       | Número de inquietudes atendidas                                | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 6  | Invitar a la ciudadanía a través de los canales electrónicos a participar en el desarrollo de la audiencia pública virtual o presencial.   | PLANEACIÓN-COMUNICACIONES            | Total, invitaciones realizadas a través de medios electrónicos | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 7  | Divulgar los videos informativos, educativos e institucionales sobre Servicios y otros temas de interés dirigidos a la población con discapacidad auditiva.  | COMUNICACIONES                       | Número de publicaciones en redes sociales                      | ENERO A DICIEMBRE 2023 |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b> |   |
|  | <b>PROCESO</b>   | ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES           |
|  | <b>SUBPROCESO</b>  | ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES |
|  | <b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>                   |   |

|    |  |                |  |                        |
|----|--|----------------|--|------------------------|
| 8  | Divulgar por los canales electrónicos del Hospital la sección de notas de interés del Sitio Web. | COMUNICACIONES | Total, publicaciones a través de medios electrónico  | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 9  | Divulgar los canales electrónicos institucionales a través de la página web y redes sociales.    | COMUNICACIONES | Total, publicaciones a través del sitio web          | ENERO A DICIEMBRE 2023 |
| 10 | Divulgar por los canales electrónicos del Hospital los deberes y derechos de la institución      | COMUNICACIONES | Total, publicaciones a través de medios electrónicos |                        |

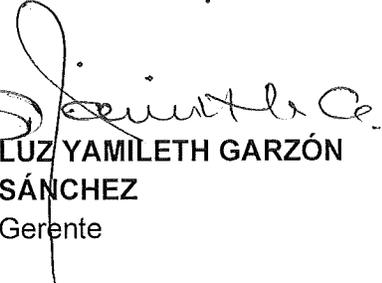
## 7. INDICADORES

| NOMBRE DEL INDICADOR  | FORMULA   |
|---|---|
| Gestión de Quejas y reclamos antes de 15 días               | $(\text{Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días} / \text{total de quejas recibidas en el periodo}) \times 100$  |
| Cumplimiento de Plan de Mercadeo                            | Actividades realizadas/actividades planeadas  |
| Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS | $(\text{Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?} / \text{Número de usuarios que respondieron la pregunta}) \times 100$ |
| Gestión de Barreras de Acceso                               | Barreras gestionadas / Barreras identificadas   |
| Nivel de satisfacción de cliente institucional.             | $(\text{Número total de clientes institucionales que se consideran satisfechos con la IPS} / \text{número total de clientes institucionales encuestados}) \times 100$   |

## 8. CONTROL DE REGISTROS

| Versión | Fecha | Modificación o Cambio  |
|---------|-------|------------------------|
| 01      | 2023  | Creación del documento |

**E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO****PROCESO** ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES**SUBPROCESO** ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO -  
COMUNICACIONES**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA****9. ELABORO, REVISO Y APROBÓ**

| Elaborado por:   | Revisado por:   | Aprobado por:   |
|--|---|---|
| <br><b>ASTRID SOFÍA<br/>ROMERO AGREDO</b><br>Jefe Oficina de Atención<br>al Usuario | <br><b>ALEJANDRA NAVARRETE<br/>SALAMANDO</b><br>Jefe de Oficina de<br>Planeación | <br><b>LUZ YAMILETH GARZÓN<br/>SÁNCHEZ</b><br>Gerente |
|  | <br><b>DIEGO INFANTE</b><br>Jefe de Oficina de Calidad                           |   |

