

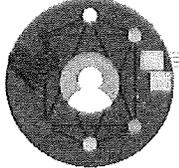
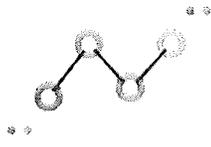
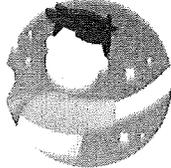
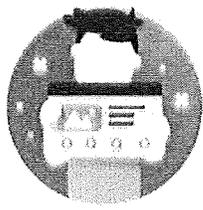


E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES
SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO - COMUNICACIONES
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

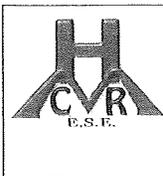
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

TRANSFORMACIÓN CULTURAL PERMANENTE 	MEJORAMIENTO CONTINUO 	GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA 
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO 	GESTIÓN DEL RIESGO 	RESPONSABILIDAD SOCIAL 
HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD 	GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA 	

SANTIAGO DE CALI, ENERO DE 2025



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

CONTENIDO

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	6
6.2.1	Página Web	6
6.2.2	Encuesta virtual	6
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	7
6.3.2	Acción de cumplimiento	7
6.3.3	Audiencias públicas	7
6.3.4	Consultas Petición	7
6.3.5	Denuncias	7
6.3.6	Derecho de petición	7
6.3.7	Quejas	7
6.3.8	Reclamos	8
6.3.9	Rendición de cuentas	8
6.3.10	Trámite	8
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	9
6.6	DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	9
6.7	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	9
7.	INDICADORES	9
8.	CONTROL DE REGISTROS	10

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

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"> 1. Socializar el procedimiento de PQRS a todo el personal involucrado. 2. Medir los tiempos de respuesta los PQRS y establecer plan de acción si aplica. 3. Realizar seguimiento a los canales por los cuales se interponen PQRS, consolidar, gestionar y hacer seguimiento a través del indicador establecido.
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"> 1. Incumplimiento en la asignación de citas en los tiempos estimados. 2. Demoras en el proceso de atención en los diferentes servicios de la institución. 3. Fallas en la comunicación entre funcionarios, pacientes y familiares (Comunicación no asertiva, lenguaje inapropiado) 4. Falta de orientación hacia pacientes y familiares.

7. CONTENIDO

6.1 GRUPOS DE VALOR

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

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

6.2 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.2.1 Página Web

Esta institucional y de interés público, como:

- Noticias y novedades: Actualizaciones sobre proyectos, logros y eventos relevantes.
- Campañas educativas: Iniciativas para informar y sensibilizar a la comunidad.
- Servicios: Detalle de los servicios ofrecidos y cómo acceder a ellos.
- Documentación: Manuales, guías, Procedimientos, Documentos de Conocimiento Público y otros materiales de referencia.
- Plataforma estratégica: Visión general de los objetivos y estrategias de la institución.

Su gestión es compartida por los departamentos de Comunicación, Mercadeo y Contratación, así como por el equipo de Sistemas de Información y Estadística. Un grupo interdisciplinario se encarga de crear y publicar contenidos atractivos y de Interés, con el fin de fortalecer el vínculo con la comunidad y generar mayor interés en nuestras iniciativas.

herramienta sirve como un canal de comunicación integral, permitiendo difundir información

6.2.2 Encuesta

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

6.2.3. Buzón de notificaciones judiciales

A fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la Ley 1437 de 2011, se creó el buzón institucional juridica@hospitalmariocorrea.gov.co, el cual será utilizado exclusivamente para recibir las notificaciones judiciales. Este buzón se encuentra activo durante el horario laboral habitual (lunes a jueves de 7:35 a.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 7:35 a.m. a 4:00 p.m.).

6.2.4. Correos

quejas@hospitalmariocorrea.gov.co, asociaciondeusuariosdmcrc@gmail.com

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.

	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 13

1. POLÍTICA INSTITUCIONAL

Resolución No. 430 del 1 de septiembre de 2022 "Por medio de la cual se establece la Política de Participación Social en Salud del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

El Gerente y los colaboradores vinculados y tercerizados del Hospital se comprometen a facilitar la participación ciudadana activa a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la E.S.E.

2. OBJETIVO

Fortalecer la relación con la comunidad, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la co-creación de soluciones en salud, con un enfoque en la prevención de enfermedades, la promoción de estilos de vida saludables y la atención integral a los grupos poblacionales más vulnerables, asegurando la equidad en el acceso a los servicios de salud y empoderando a la comunidad para que participe activamente a través de diversos canales de comunicación como plataformas digitales, redes sociales, líneas telefónicas, encuentros y talleres.

3. ALCANCE

El plan de participación ciudadana busca transformar la E.S.E. en una institución más cercana a la comunidad, que trabaje de manera colaborativa en el mejoramiento de las condiciones de salud, con un enfoque en la prevención, la equidad y la participación.

4. 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



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO- COMUNICACIONES

SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO-MERCADEO -
COMUNICACIONES

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

DECRETO 1535 DE 2022, (04 de Agosto) Por el cual se adiciona el Capítulo 4 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015 Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la Política Pública de Participación Ciudadana, y se dictan otras disposiciones.

5. 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 con 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 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.

6. RIESGOS

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

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.

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/1FAIpQLSfCTQiEKH2oih4mZFAqFDRJSCEgGvJmwRqlj5V0QZCTUbYE5g/viewform>

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

Correo electrónico: 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/1FAIpQLSfCTQiEKH2oih4mZFAqFDRJSCeGvJmwRqIj5V0QZCTUbYE5g/viewform>

Correo electrónico: 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 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.

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

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.

8. 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

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

Nivel de satisfacción de cliente institucional	(Número total de clientes institucionales que se consideran satisfechos con la IPS/ número total de clientes institucionales encuestados) *100
--	--

9. RECURSOS

Recursos Humanos

- **Equipo multidisciplinario:** El equipo debe incluir profesionales de la salud, comunicación, administración, trabajo social y otras áreas relevantes para garantizar una visión integral del proyecto.
- **Voluntarios:** La participación de voluntarios de la comunidad puede enriquecer el proceso y ampliar el alcance de las actividades.

Recursos Financieros

- **Presupuesto asignado:** Se requiere un presupuesto específico para cubrir los costos de materiales, logística y capacitación.
- **Financiamiento externo:** Se pueden buscar fuentes de financiamiento externo como donaciones, cooperación internacional o fondos concursables.

Recursos Tecnológicos

- **Plataformas digitales:** Se necesitan plataformas para la gestión de la información, la comunicación con la comunidad y la recolección de datos (página web, encuestas, publicación de documentos, etc.).
- **Equipos de cómputo:** Equipos para el procesamiento de datos y la elaboración de informes.
- **Conexión a internet:** Una conexión estable es fundamental para el funcionamiento de las plataformas digitales y la comunicación.

Recursos Sociales

- **Liderazgo institucional:** El apoyo de la dirección de la ESE es fundamental para el éxito del plan.
- **Articulación con otros actores:** Es necesario establecer alianzas con otras instituciones públicas y privadas, organizaciones sociales y comunidad académica.

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

- **Redes sociales:** Las redes sociales son herramientas poderosas para la difusión de información y la interacción con la comunidad.
- **Otros Recursos**
- **Materiales educativos:** Se necesitan materiales para la capacitación de los participantes y para la difusión de información sobre temas de salud.
- **Espacios físicos:** Se requieren espacios adecuados para la realización de talleres, reuniones y otros eventos.

10. CRONOGRAMA				
Nº	ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE	FECHA
1	Identificar las barreras de acceso	Contratación y Mercadeo		ABRIL
2	identificar puntos críticos de la experiencia al usuario	Contratación y Mercadeo		MARZO JULIO
3	Taller de sensibilización sobre participación ciudadana	Atención al Usuario	Zarina Naranjo	ABRIL
4	Creación de canales digitales (página web, redes sociales)	Sistemas Comunicaciones		MAYO
5	Campaña de Fortalecimiento uso del buzón de sugerencias	Atención al Usuario	Zarina Naranjo	ENERO-DICIEMBRE
6	Jornadas de salud del Hospital	Atención al Usuario Subdirección Científica	Zarina Naranjo Daniela Galván	MAYO AGOSTO
7	Encuentro con organizaciones comunitarias	Atención al Usuario	Zarina Naranjo	MARZO JULIO
8	Rendición de cuentas pública	Planeación	Alejandra Navarrete	MAYO
9	Talleres temáticos (nutrición, actividad física, salud mental, etc)	Atención al Usuario Coordinación Médica Humanización	Zarina Naranjo Daniela Quijano	OCTUBRE JUNIO
10	Gestionar las PQRSF	Atención al Usuario	Zarina Naranjo	ENERO-DICIEMBRE

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

11	Evaluar y analizar los resultados de satisfacción al usuario	Atención al Usuario	Zarina Naranjo	ENERO-DICIEMBRE
12	Disponibilidad de pantallas en sala de espera para brindar información educativa a los pacientes.	Atención al Usuario Comunicaciones	Zarina Naranjo Paola	MARZO JUNIO SEPTIEMBRE

11. ANEXOS

Cronograma de actividades

12. BIBLIOGRAFIA

- 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".
- DECRETO 1535 DE 2022, (04 de Agosto) Por el cual se adiciona el Capítulo 4 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015 Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la Política Pública de Participación Ciudadana, y se dictan otras disposiciones.

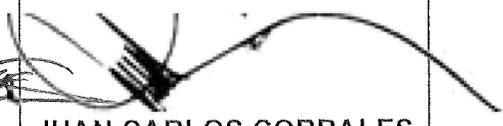
13. CONTROL DE REGISTROS

Versión	Fecha	Modificación o Cambio
01	Enero 2023	Creación del documento
02	Enero 2024	Actualización cronograma de actividades
02	Enero 2025	Actualización cronograma de actividades



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

14. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 ZARINA NARANJO CARDONA Jefe Oficina de Atención al Usuario	 ALEJANDRA NAVARRETE SALAMANDO Jefe de Oficina de Planeación ESTEFANIA ARCILA VARGAS Jefe de Oficina de Calidad	 JUAN CARLOS CORRALES BARONA Gerente