HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE
"Juntos mejoramos tu salud"

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION - PPCG
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN ESE 2020

20/04/2020

ITEM	ELEMENTO BASICO	ACTIVIDAD	TEMAS	MECANISMOS DE PARTICIPACION	MEDIO Y/O ESPACIO DE REALIZACION	OBJETIVO	PARTICIPANTES	DERECHO PROTEGIDO	INDICADOR	META /PRODUCTO	FECHA o FRECUENCIA	AREA RESPONSABLE
1	Informacion Diálogo	Elaboración y socializacion del PPCG	Definición, objetivos, alcance y programacion vigencia 2020	Reunión coordinadores SIAU, Calidad, Comuicacines, Planeacion, Talento Humano, SST	Presencial en reuniones de inducción dentro del PIC, Docunet	Dar a conocer el PPCG	Coordinadores y jefes de Planeacion, Calidad. SIAU, Comunicaciones, SST, Gerencia.	Participación	PPCG elaborado	PPCG publicado en página web	Abril de 2020	Planeación
2	Informacion Diálogo Incentivo	Participación en Audiencia pública de Rendición de Cuentas	Ejecución Presupuestal y Estados Financieros Temas de interés de la ciudadanía y demás partes interesadas de la Entidad en relación a la Gestión del Riesgo. Programas y resultados de la gestión en general	Audiencia pública, Veedurías ciudadanas, asociaciones y ligas de usuarios.	Presencial Transmisión en vivo Canales de Atención al ciudadano Redes Sociales	Informar a la comunidad y demás partes interesadas la gestión realizada por la entidad	Gerencia Subgerencia Administrativa Subgerencia Científica Calidad, Planeación Ligas de usuarios, Representantes EPS, IPS Veedurias ciudadanas, Entes de control, Ciudadanía en general	Información, libertad de expresión , igualdad, participación	Audiencia Pública realizada	1 audiencia en el año, Informe de evaluación de rendicion de cuentas.	marzo de 2020	Gerencia, Subgerencias administrativa y científica, Financiera, Planeacion , Calidad
3	Incentivo	Participación en encuesta de satisfaccion de usuarios	Satisfacción de los usuarios	PQRS, rendicion de cuentas	Presencial, escrita, telefonica, virtual	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios, detectar posibilidades de mejora.	Funcionarios SIAU, pacientes y familiares	Información, libertad de expresión , participación	Satisfacción global del usuario	370 encuestas mensuales en el Hospital distribuidas en los servicios, informe de indicadores	mensual	SIAU
4	Incentivo	Participacion en encuesta diagnóstico de de clima organizacional	Gestión del talento humano, satisfacción laboral, trabajo en equipo, capacidad profesional, medio ambiente físico, comunicación e integración y orientación organizacional	Rendicion de cuentas	Encuesta de satisfaccion laboral	Medir el clima organizacional según variables establecidas por el DAFP	Trabajadores de planta y contratistas de areas asistenciales y administrativas	Libertad de expresión, participación	Informe de resultados y Plan de mejora	Clima organizacional con grado de satisfacción por encima del 80% y cumplimiento de plan de mejora mínimo 80%	anual	Seguridad y salud en el trabajo
5	Incentivo	Participar en la gestión, por medio de PQRS (incluye buzones físicos)	Temas libres temas relacionados con la gestión institucional	PQRS, rendicion de cuentas	Presencial, escrita, telefonica, virtual	Conocer casos especificos de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias para incluirlas en planes de mejora	Jefe de SIAU, Coordinadores de servicios , coordinadores de agremiasiones sindicales, colaboradores implicados, Cliente interno, usuarios pacientes y familiares, comunidad en general, veedores	Información, libertad de expresión, participación	Indicador de PQRSF y planes de mejora	Gestionar el 90% de las PQRSF	mensual	SIAU
6	Diálogo	Participacion por medio de Linea telefonica 01800	Libre	NA	Teléfono	Intercomunicar con las diferentes dependencias	Libre	Información	NA	NA	Permanente	Comunicaciones
7	Información, Diálogo, Incentivo	Conformación y participacion en la Liga de usuarios	PQRSF respecto a la atención, seguimiento a planes de mejora	Consulta, PQRSF, veedurias	Reuniones de asociación de usuarios	Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente y los planes de mejora	Integrantes liga de usuarios, funcionarios de SIAU	Información, libertad de expresión, participación	No. De reuniones	12 reuniones al año, actas suscritas	mensual	SIAU

8	Información, Diálogo, Incentivo	Participacion utilizando la Pagina web para información a la comunidad	Capacitaciones, apertura de servicios, portafolio de servicios, adquisición de equipos, apoyos gubernamentales, reconocimientos, etc	Consultas, PQRS, rendicion de cuentas	Virtual	Informar a la comunidad y demás partes interesadas la gestión realizada por la entidad y conocer las espectativas de los usuarios.	Gerencia, Funcionarios de sistemas, Coordinadores y jefes de servicios asistenciales y administrativos, comunidad en general	Información, libertad de expresión , igualdad, participación	Número de visitas a la página web	Número de visitas a la página web	Permanente	Comunicaciones
9	Información, Diálogo, Incentivo	Participacion por PQRS a travez de redes sociales	Temas relacionados con la gestión institucional	NA	Redes sociales	Informar a la comunidad y demás partes interesadas la gestión realizada por la entidad	Comunidad en general	Información, libertad de expresión, participación	No. de visualizaciones, No. de seguidores, No. De likes	Gestión de PQRS instauradas por redes sociales	Permanente	Comunicaciones
10	Información, Diálogo, Incentivo	Participacion por medio de su representante en el Comité de Etica Hospitalaria	Desiciones respecto a las PQRSF mas relevantes que afecten a la institución	Veedurias por funcionarios de la asociacion de usuarios	Personal, reuniones de comité	Analizar , evalur y tomar desiciones respecto a las PQRSF mas relevantes que afecten a la institución	Funcionarios Etica Hospitalaria, Funcionarios SIAU, integrantes de liga de usuarios	Información, libertad de expresión, participación	No. De reuniones	12 reuniones al año, actas suscritas.	mensual	SIAU
11	Diálogo, Incentivo	Participación por medio de su representante en la Junta Directiva	Planeación institucional, Gestión financiera, Gestión de calidad, Prestación de servicios.	Peticiones, Rendición de cuentas	Personal, reuniones de Junta Directiva	Orientar, hacer seguimiento y evaluacion a la gestión institucional.	Alcalde o su delegado, secretario de salud municipal, representantes de: los gremios, de asociaciones cientificas, de profesionales de la salud y de los usuarios	Información, libertad de expresión, participación	No. De reuniones	12 reuniones al año, actas suscritas.	mensual	Gerencia y subgerencias
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION												
1	Informacion	Emisión de boletines de prensa relacionados con la gestión de la entidad.	Capacitaciones, apertura de servicios, portafolio de servicios, adquisición de equipos, apoyos gubernamentales, reconocimientos, etc	Veedurías, liga de usuarios	Transmision en vivo, redes sociales, listas de difusión	Mantener informada a la ciudadania del acontecer significativo de la entidad	Gerencia y Jefe de comunicaciones	Información	N° de boletines publicados	A demanda	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeacion, Calidad
					Emisoras radiales y canal de TV de interes publico	Mantener informada a la ciudadania de la gestión de la entidad	Gerencia y Jefe de comunicaciones	Información	No. De emisiones (radiales y TV)	Según necesidad	Según necesidad	Gerencia, Comunicaciones, coordinadores de servicio
2	Informacion	Publicación en redes sociales de la gestión de la entidad.	Seguimiento a planes de acción, planes de mejoramiento	Veedurías, liga de usuarios	Página web, emisoras radiales	Mantener informada a la ciudadania de la gestión de la entidad	Gerencia y Jefe de comunicaciones	Información, participación	N° de publicaciones realizadas	Publicaciones solicitadas	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeacion, Calidad
3	Informacion	Realización y difusión de piezas audiovisuales que condensen la gestión de la entidad.	Acciones de la entidad a nivel interno y externo	Veedurías, liga de usuarios	Videos, imágenes, pagina web, redes sociales	Mantener informada a la ciudadania de la gestión de la entidad	Gerencia y Jefe de comunicaciones	Información, participación	N° de piezas audiovisuales realizadas	A demanda	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeacion, Calidad
					Presencial en reuniones de inducción dentro del PIC, Docunet, página web	Promocionar y divulgar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano			Socializaciones realizadas	Anual	A junio 2020	Planeación, comunicaciones

OMAR ARTURO SOLANO L.
Jefe de Planeación

JENNY MARCELA TORO
Comunicadora Social

CESAR EDMUNDO SARRIA PORRAS
Gerente

Consolidó: LUIS FELIPE MUÑOZ HURTADO
Enfermero GI Oficina de Planeación