



PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION - PPCG 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	CICLO DE GESTION EN QUE PARTICIPA	MODO DE PARTICIPACION
1	Información Diálogo	Elaboración y socialización del PPCG	Definición, objetivos, alcance y programación vigencia 2020	Reunión coordinadores SIAU, Calidad, Comunicaciones, Planificación, Talento Humano, SST	Presencial en reuniones de inducción dentro del PIC, DocuNet	Dar a conocer el PPCG	Coordinadores y jefes de Planificación, Calidad, SIAU, Comunicaciones, SST, Gerencia.	Participación	PPCG elaborado	PPCG publicado en página web	Abril de 2020	Planificación	Diagnostico y formulación	Aportes y propuestas que hacen en las reuniones mensuales de liga de usuarios canalizadas por la Coordinadora del SIAU
2	Información 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 liga de usuarios.	Presencial Transmisión en vivo Canal 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, Planificación Liga de usuarios, Representantes IPS, IPS Veedurías 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 rendición de cuentas.	marzo de 2020	Gerencia, Subgerencias administrativa y científica, Financiera, Planificación, Calidad	Evaluación	Solicitud de información antes, durante y después de la audiencia de rendición de cuentas. Evaluación de la audiencia de rendición de cuentas
3	Incentivo	Participación en encuesta de satisfacción de usuarios	Satisfacción de los usuarios	PQRS, rendición de cuentas	Presencial, escrita, telefónica, 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	Diagnostico y evaluación.	Diligencia de encuestas de satisfacción
4	Incentivo	Participación en encuesta diagnóstico de clima organizacional	Gestión del talento humano, satisfacción laboral, trabajo en equipo, capacidad profesional, medio ambiente físico, comunicación e integración y orientación organizacional	Rendición de cuentas	Encuesta de satisfacción laboral	Medir el clima organizacional según variables establecidas por el DAIF	Trabajadores de planta y contratistas de áreas 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	Diagnostico y evaluación.	Diligencia de encuestas de diagnóstico de clima organizacional
5	Incentivo	Participación en la gestión por medio de PQRS (incluye buzones físicos)	Temas libres temas relacionados con la gestión institucional	PQRS, rendición de cuentas	Presencial, escrita, telefónica, virtual	Conocer casos específicos de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias para incluirlos en planes de mejora	Jefe de SIAU, Coordinadores de servicios, coordinadores de agrupaciones sindicales, colaboradores implicados, Cliente interno, usuarios, pacientes y familiares, comunidad en general, vendedores	Información, libertad de expresión, participación	Indicador de PQRS y planes de mejora	Gestionar el 80% de las PQRS	mensual	SIAU	Diagnostico, formulación y evaluación	A través de PQRS
6	Diálogo	Participación por medio de Línea telefónica 01800	Libre	NA	Teléfono	Intercomunicar con las diferentes dependencias	Libre	Información	NA	NA	Permanente	Intercomunicar con las diferentes dependencias	NA	PQRS
7	Información, Diálogo, Incentivo	Conformación y participación en la Liga de usuarios	PQRS respecto a la atención, seguimiento a planes de mejora	Consulta, PQRS, veedurías	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	Diagnostico, formulación y evaluación	Participando como miembro activo en las reuniones de liga de usuarios
8	Información, Diálogo, Incentivo	Participación utilizando la Página web	Capacitaciones, apertura de servicios, portafolio de servicios, adquisición de equipos, apoyo gubernamentales, reconocimientos, etc	Consultas, PQRS, rendición de cuentas	Virtual	Informar a la comunidad y demás partes interesadas la gestión realizada por la entidad y conocer las expectativas 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	Diagnostico, formulación y evaluación	Utilizando los formularios de PQRS disponibles en portal web
9	Información, Diálogo, Incentivo	Participación por PQRS a través 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 PQRS recibidas por redes sociales	Sección de PQRS instauradas por redes sociales	Permanente	Comunicaciones	Diagnostico, formulación y evaluación	Utilizando los formularios de PQRS disponibles en portal web
10	Información, Diálogo, Incentivo	Participación por medio de su representante en el Comité de Ética Hospitalario	Decisiones respecto a las PQRS más relevantes que afectan a la institución	Veedurías por funcionarios de la asociación de usuarios	Presencial, reuniones de comité	Analizar, evaluar tomar decisiones respecto a las PQRS más relevantes que afectan a la institución	Funcionarios Ética Hospitalaria, Funcionarios SIAU, integrantes de liga de usuarios	Información, libertad de expresión, participación	No. De reuniones	12 reuniones al año, actas suscritas.	mensual	SIAU	Diagnostico, formulación y evaluación	Allegando inquietudes al miembro activo representante que participa en las reuniones del Comité de Ética

[Handwritten signature and initials]

ITEM	ELEMENTO BASICO	ACTIVIDAD	CICLO DE GESTION EN QUE PARTICIPA	MODO DE PARTICIPACION	DESCRIPCION	% CUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	% CUMPLIMIENTO
1	Información Diálogo	Elaboración y socialización del PPCG	Diagnostico y formulación	Aportes y propuestas que hacen en las reuniones mensuales de la Coordinadora del SIAU	Se elabora el PPCG que por motivo de la contingencia de la pandemia por coronavirus, se socializa y publica por medio del portal web, sección transparencia, participación ciudadana	100	Se elabora el PPCG que por motivo de la contingencia de la pandemia por coronavirus, se socializa y publica por medio del portal web, sección transparencia, participación ciudadana	100
2	Información Diálogo Incentivo	Participación en Audiencia pública de Rendición de Cuentas	Evaluación	Solicitud de información antes, durante y después de la audiencia de rendición de cuentas. Evaluación de la audiencia de rendición de cuentas	Todo el proceso para la Audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2019, se realizó de manera virtual y se llevo a cabo el 31 de marzo de 2020. Debido a la contingencia por el covid-19 los canales dispuestos solo fueron de manera virtual y una. A través de la una se depositaron 4 preguntas las cuales fueron contestadas por el gerente del momento. Y a través de las redes sociales, la efectividad de participación se estableció mediante las estadísticas de cada red. así: - a través de la red social de facebook se logró un alcance orgánico en la página de 1500 personas. - en la red social de twitter se logró un alcance orgánico de 200 personas. - en la difusión del informe y los enlaces para descargar fueron más de 2700 personas alcanzadas - en el video sobre rendición de cuentas el alcance orgánico fue de más de 58.000 personas. El informe final está publicado en el portal web, sección transparencia, rendición de cuentas.	100	Todo el proceso para la Audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2019, se realizó de manera virtual y se llevo a cabo el 31 de marzo de 2020. Debido a la contingencia por el covid-19 los canales dispuestos solo fueron de manera virtual y una. A través de la una se depositaron 4 preguntas las cuales fueron contestadas por el gerente del momento. Y a través de las redes sociales, la efectividad de participación se estableció mediante las estadísticas de cada red. así: - a través de la red social de facebook se logró un alcance orgánico en la página de 1500 personas. - en la red social de twitter se logró un alcance orgánico de 200 personas. - en la difusión del informe y los enlaces para descargar fueron más de 2700 personas alcanzadas - en el video sobre rendición de cuentas el alcance orgánico fue de más de 58.000 personas. El informe final está publicado en el portal web, sección transparencia, rendición de cuentas.	100
3	Incentivo	Participación en encuesta de satisfacción de usuarios	Diagnostico y evaluación	Diligencia de encuestas de satisfacción	En el mes mayo por recomendación del grupo de calidad según orientaciones de asesores externos en acreditación, se determina que no existe un número definido de encuestas a planear y que el número de preguntas se modifica de dos a ocho. Igualmente se envía un promedio 300 encuestas teniendo como resultado en primer semestre: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS 99% Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos 100%	100	En el segundo semestre se realizaron un promedio de encuestas 536 encuestas Mensuales. Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS 98% Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos 99%	100
4	Incentivo	Participación en encuesta diagnóstico de clima organizacional	Diagnostico y evaluación	Diligencia de encuestas de diagnóstico de clima organizacional	Se realizó mediciones del Clima Organizacional encaminado a la intervención para el mejoramiento del mismo vigencia 2019, con el siguiente resultado: Favorable 90%	100	Se realizó mediciones del Clima Organizacional encaminado a la intervención para el mejoramiento del mismo vigencia 2020, mediante encuesta con la participación del 44% de los colaboradores (1540 de 1525 trabajadores de planta y contratistas) obteniendo como resultado final Favorable con un 80%	100
5	Incentivo	Participar en la gestión por medio de PQRS (incluye buenas fechos)	Diagnostico, formulación y evaluación	A través de PQRS	Se gestionan las PQRS por los líderes de cada área en coordinación con el SIAU. Los resultados son: Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días = 91%	100	Se gestionan las PQRS por los líderes de cada área en coordinación con el SIAU. Los resultados son: Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días = 92%	100
6	Diálogo	Participación por medio de Línea telefónica 01800	NA	PQRS	Esta forma de comunicación solo permite intercomunicar a los usuarios con todas las dependencias.		Esta forma de comunicación solo permite intercomunicar a los usuarios con todas las dependencias.	
7	Información, Diálogo, Incentivo	Conformación y participación en la Liga de usuarios	Diagnostico, formulación y evaluación	Participando como miembro activo en las reuniones de liga de usuarios	Solo se realizaron seis reuniones presenciales de liga de usuarios antes de iniciar el confinamiento por la pandemia por que además, no tienen dispositivos electrónicos para hacerlo de manera virtual. Las actas reposan en archivo físico de SIAU	67	Se realizaron seis reuniones presenciales de liga de usuarios antes de iniciar. Las actas reposan en archivo físico de SIAU.	60
8	Información, Diálogo, Incentivo	Participación utilizando la Página web	Diagnostico, formulación y evaluación	Utilizando los formularios de PQRS disponibles en portal web	A través de la página web institucional www.hospitalunivsanjose.gov.co se da a conocer información de diferentes actividades y programas de la institución. Lo anterior a través de la información continua disponible en el portal y mediante comunicados, boletines de prensa, redes sociales que aparecen también en el portal.	80	A través de la página web institucional www.hospitalunivsanjose.gov.co se da a conocer información de diferentes actividades y programas de la institución. Lo anterior a través de la información continua disponible en el portal y mediante comunicados, boletines de prensa, redes sociales que aparecen también en el portal.	80
9	Información, Diálogo, Incentivo	Participación por PQRS a través de redes sociales	Diagnostico, formulación y evaluación	Utilizando los formularios de PQRS disponibles en portal web	Así mismo, se reciben las pqr por la página web las cuales son contestadas a través de la Oficina del SIAU.	80	Así mismo, se reciben 320 pqr por la página web las cuales son contestadas a través de la Oficina del SIAU.	100
10	Información, Diálogo, Incentivo	Participación por medio de su representante en el Comité de Ética Hospitalaria	Diagnostico, formulación y evaluación	Allegando inquietudes al miembro activo representante que participa en las reuniones del Comité de Ética	A través de las redes sociales institucionales se invita a la comunidad a dejar sus PQRSF a través del portal web institucional.	80	Se realizaron seis reuniones virtuales de comité de ética, cuyas actas reposan en archivo físico de SIAU. Total: 11 reuniones de las cuales 3 fueron presenciales antes de la cuarentena por pandemia y 8 virtuales. Las actas reposan en archivos físicos de Comité de Ética.	92

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**
CALLE 100 SUR, AV. 100 SUR, 100 SUR, 100 SUR
CALLE 100 SUR, AV. 100 SUR, 100 SUR, 100 SUR

"Juntos mejoramos su salud"

ITEM	ELEMENTO BASICO	ACTIVIDAD	TEMAS	MECANISMOS DE PARTICIPACION	MEDIO Y/O ESPACIO DE REALIZACION	OBJETIVO	PARTICIPANTES	DIRECHO PROTEGIDO	INDICADOR	META /PRODUCTO	FECHA o FRECUENCIA	AREA RESPONSABLE	CICLO DE GESTION EN QUE PARTICIPA	MODO DE PARTICIPACION
11	Diálogo, Incentivo	Participación por medios de su representante en la Junta Directiva	Planación institucional, Gestión financiera, Gestión de calidad, Prestación de servicios.	Peticiones, Rendición de cuentas	Personal, reuniones de Junta Directiva	Orientar, hacer seguimiento y evaluación a la gestión institucional.	Alcalde o su delegado, secretario de salud municipal, representantes de los gremios, de asociaciones científicas, de profesionales de la salud y de los usuarios	Información, libertad de expresión, participación	No. De reuniones	12 reuniones al año, esas suscritas.	mensual	Gerencia y subgerencias		Allegando inquietudes al miembro activo que los representa en la Junta Directiva
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION														
1	Información	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, llge de usuarios	Transmisión en vivo, redes sociales, listas de difusión	Mantener informada a la ciudadanía del acontecer significativo de la entidad	Gerencia y jefe de comunicaciones	Información	N° de boletines publicados	A demanda	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeación, Calidad		NO APLICA
2	Información	Publicación en redes sociales de la gestión de la entidad.	Seguimiento a planes de acción, planes de mejoramiento	Veedurías, llge de usuarios	Página web, emisoras radiales	Mantener informada a la ciudadanía de la gestión de la entidad	Gerencia y jefe de comunicaciones	Información, participación	N° de publicaciones realizadas	Publicaciones solicitadas	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeación, Calidad		
3	Información	Realización y difusión de prensa audiovisuales que condensen la gestión de la entidad.	Acciones de la entidad a nivel interno y externo	Veedurías, llge de usuarios	Videos, imágenes, página web, redes sociales Presencial en reuniones de inducción dentro del PIC. Document, página web	Mantener informada a la ciudadanía de la gestión de la entidad	Gerencia y jefe de comunicaciones	Información, participación	N° de piezas audiovisuales realizadas	A demanda	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeación, Calidad		
						Promocionar y divulgar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Gerencia y jefe de comunicaciones	Información, participación	Socializaciones realizadas	Añuel	A junio 2020	Planeación, comunicaciones		
													CONCLUSIONES	PRIMER SEMESTRE
														SEGUNDO SEMESTRE

HUGO ERNESTO BURBANO DAZA
Jefe de Planeación

ADRIANA RODRIGUEZ
Coordinadora SIAU

NATALIA FERNANDEZ MARTINEZ
Comunicadora Social

LUIS FELIPE MUÑOZ HURTADO
Enf. GI Planeación

20/04/2020

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PPCG 2020			
ITEM	ELEMENTO BASICO	ACTIVIDAD	CICLO DE GESTION EN QUE PARTICIPA
11	Diálogo, incentivo	Participación por medio de su representante en la Junta Directiva	Diagnostico, formulación y evaluación
CICLO PARA EL PLAN DE PARTICIPACION			
1	Información	Emisión de boletines de prensa relacionados con la gestión de la entidad.	NO APLICA
2	Información	Publicación en redes sociales de la gestión de la entidad.	
3	Información	Realización y difusión de piezas audiovisuales que condensan la gestión de la entidad.	
 HUGO EBRESTO BURBANO Jefe de Planeación		CONCLUSIONES	PRIMER SEMESTRE
			SEGUNDO SEMESTRE

SEGUIMIENTO A JUNIO DE 2020		SEGUIMIENTO A DICIEMBRE DE 2020	
DESCRIPCION	% CUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	% CUMPLIMIENTO
Pendiente respuesta de secretaría de gerencia.	100	La Junta Directiva se reunió en 19 oportunidades en las cuales siempre estuvo presente el representante de los usuarios. Las actas reposan en los archivos físicos de la gerencia del Hospital.	100
Se han difundido 41 comunicados y boletines de prensa tanto por la página web institucional como a través de los medios de comunicación locales y regionales y por grupos de whatsapp y correos electrónicos de personal.	100	Se han difundido 31 comunicados (72 en el año) y boletines de prensa tanto por la página web institucional como a través de los medios de comunicación locales y regionales y por grupos de whatsapp y correos electrónicos de personal.	100
A través de estos se han dado a conocer programas, actividades y gestiones de la institución.	100	A través de estos se han dado a conocer programas, actividades y diferentes gestiones de la institución.	100
Se ha difundido información aprobada por el Gerente, como promoción de los servicios, capacitaciones, adquisición de equipos, campañas, entre otros, en diferentes medios de comunicación, página web y redes sociales.	100	Se ha difundido información aprobada por el Gerente, como promoción de los servicios, capacitaciones, adquisición de equipos, campañas, entre otros, en diferentes medios de comunicación, página web y redes sociales.	100
Se han realizado diferentes entrevistas con el gerente del Hospital para dar a conocer balance de gestión y otros temas institucionales.	100	Se han realizado 386 publicaciones en las redes sociales institucionales como Facebook, Instagram, Twitter y grupos de whatsapp.	100
Se han realizado aprox. 400 publicaciones en las redes sociales institucionales como Facebook, Instagram, Twitter y grupos de whatsapp.	100	Se han realizado aprox. 43 piezas audiovisuales (122 en el año) con entrevistas del Gerente, Médicos, Especialistas y con información importante para la comunidad sobre la gestión y actividades adelantadas en la institución.	100
Se han realizado aprox. 80 piezas audiovisuales con entrevistas del Gerente, Médicos, Especialistas y con información importante para la comunidad sobre la gestión y actividades adelantadas en la institución.	100	La Resolución N° 0388 del 01 de diciembre de 2020 adopta el código de integridad y de integridad de servicio público que unifica los códigos de ética, buen gobierno y de integridad, de conformidad con lo establecido en el decreto número 1489 de 2017. La socialización se realice en la vigencia 2021.	80
Actividad pendiente para el segundo semestre	NA		
Las actividades de participación ciudadana se desarrollaron en un 90%.	93	La socialización se realice en la vigencia 2021.	
Las estrategias de comunicación se desarrollaron en un 100%.			
El PPCG incluyendo estrategias de comunicación se desarrolló en un 91%.	91		
Las actividades de participación ciudadana se desarrollaron en un 92%.			
Las estrategias de comunicación se desarrollaron en un 90%.			
El PPCG incluyendo estrategias de comunicación se desarrolló en un 93%.			
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PPCG EN LA VIGENCIA 2020		92	