



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ
"Que el paciente sea el centro de la atención"

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION - PPCG 2021

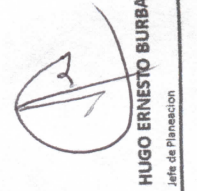
ITEM	ELEMENTO BASICO	ACTIVIDAD	TEMAS	MECANISMOS DE PARTICIPACION	MEDIO Y/O ESPACIO DE REALIZACION	OBJETIVO	PARTICIPANTES	DERECHO PROTEGIDO	INDICADOR	META / PRODUCTO	FECHA o FRECUENCIA	AREA RESPONSABLE	CICLO DE GESTION EN QUE PARTICIPA	MODO DE PARTICIPACION
1	Información	Elaboración y socialización del PPCG	Definición, objetivos, alcance y programación vigencia 2021	Reunión coordinadora SIAU, Calidad, Comunicaciones, Planeación, Talento Humano, SST	Presencial en reuniones de inducción dentro del PIC, DocuNet	Dar a conocer el PPCG	Coordinadores y jefes de Planeación, Calidad, SIAU, Comunicaciones, SST, Gerencia.	Participación	PPCG elaborado	PPCG publicado en página web	Abril de 2021	Planeación	Diagnostico y formulación	Aportes y propuestas que hacen en las reuniones mensuales de ligas de usuarios canalizadas por la Coordinadora del SIAU
2	Información	Participación en Audiencia pública de rendición de cuentas	Ejecución Presupuestal y Estados Financieros	Audiencia pública, Veedurías ciudadanas, asociaciones y ligas de usuarios.	Presencial	Informar a la comunidad y demás partes interesadas la gestión realizada por la entidad	Gerencia Subgerencia Administrativa, Subgerencia Clínica, Calidad, Planeación, Ligas de usuarios, Representantes EPS, 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.	Abril de 2021	Gerencia, Subgerencias administrativa y clínica, Planeación, 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, veedores de salud	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	Alcanzar un nivel de satisfacción del 95%	trimestral	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 DAPP	Trabajadores de planta y contratistas de áreas administrativas	Libertad de expresión, participación, igualdad	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, formulación y evaluación.	Diligencia de encuestas de diagnóstico de clima organizacional
5	Incentivo	Participación en la gestión por medio de PQRS (incluye buzón físico)	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 agremiaciones sindicales, colaboradores implicados, Cliente interno, usuarios, pacientes y familiares, comunidad en general, sindicatos	Información, libertad de expresión, participación	Indicador de PQRS y planes de mejora	90% de las PQRS gestionadas	trimestral	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, seguimiento a la gestión gerencial, seguimiento al plan de desarrollo institucional	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, Gerencia	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, apoyos 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, transparencia	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, 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 instauradas por redes sociales	Gestión 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 Hospitalaria	Decisiones respecto a las PQRS mas relevantes que afectan a la institución	Veedurías por funcionarios de la asociación de usuarios	Presencial, reuniones de comité	Analizar, evaluar y tomar decisiones respecto a las PQRS mas 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
11	Diálogo, Incentivo	Participación por medio de su representante en la Junta Directiva	Planeación institucional, Gestión financiera, Gestión de la calidad, Prestación de servicios.	Peticiones, rendición de cuentas	Presencial, 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, científicos, 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	Diagnostico, formulación y evaluación	Allegando inquietudes al miembro activo que lo representa en la Junta Directiva

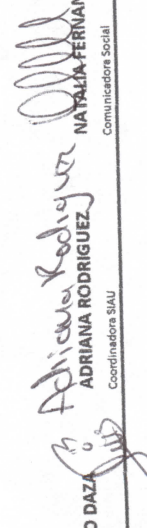
[Firma]



PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION - PPCG 2021

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	MODULO DE PARTICIPACION
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN														
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, liga 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, liga de usuarios	Emisoras radiales y canal de TV de interés público	Mantener informada a la ciudadanía de la gestión de la entidad	Gerencia y jefe de comunicaciones	Información	No. de emisiones (radiales y TV)	Según necesidad	Según necesidad	Gerencia, Comunicaciones, coordinaciones de servicio		
3	Información	Realización y difusión de piezas audiovisuales que condensan la gestión de la entidad.	Acciones de la entidad a nivel interno y externo	Veedurías, liga 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 piezas audiovisuales realizadas	Publicaciones solicitadas	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeación, Calidad		
4	Información	Envío de información específica de interés para los usuarios	Programas y resultados de la gestión en general	Veedurías, liga de usuarios	Presencial en reuniones de inducción dentro del PIC, Document, página web	Promocionar y divulgar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Gerencia y jefe de comunicaciones	Información, participación	Socializaciones realizadas	Annual	A junio 2020	Planeación, comunicaciones		
					Página web, mailing	Mantener informada a los usuarios por medio de la Asociación de Usuarios	Gerencia y jefe de comunicaciones	Información, participación	N° de información enviada	Información solicitada	Permanente	Gerencia, Comunicaciones, Planeación, Calidad		


HUGO ERNESTO BURBANO DAZA
Jefe de Planeación


ADRIANA RODRIGUEZ
Coordinadora SIU


NATALIA FERNANDEZ
Comunicadora Social


CESAR EDMUNDO BARRIA PORRAS
Gerente

23/02/2021