

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

Como parte de la Estrategia Gobierno en Línea, estrategia de gobierno electrónico en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se promueve la elaboración y ejecución de planes de participación ciudadana por medios electrónicos, con el cual se pretende que los diferentes grupos de interés participen a través de los medios electrónicos que tenga a disposición la institución.

1.2 OBJETIVOS

Fortalecer el uso de los canales de atención disponibles por medios electrónicos para facilitar la participación ciudadana, el control social y el constante ejercicio de rendición de cuentas por parte del Hospital Infantil Concejo de Medellín.

1.3. REVISIÓN DEL PLAN

Teniendo en cuenta que la tecnología avanza continuamente y surgen nuevas propuestas, es importante hacer revisión del plan anualmente.

2. REFERENTES DEL PLAN

2.1 LEGALES

Este plan fue desarrollado teniendo como marco de referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, los cuales reconocen la importancia de la tecnología para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos y la normativa asociada a la participación ciudadana.

Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 324/96 Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.

Ley 361/97 Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

Ley 489/98 Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.

Ley 527/99 Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.

Ley 594/00 Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.

Ley 762 /02 Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).

Ley 850/03 Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.

Ley 982/05 Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1145/07 Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Ley 1171/07 Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala 6 requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.

Ley 1251/08 Política de envejecimiento y adulto mayor.

Ley 1275/09 Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.

Ley 1341/09 Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

Decreto- ley 4062/11 Se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura”.

Decreto 2150/95 Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

Decreto 2232/95 Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”, artículo 8.

Decreto 4669/05 Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.

Decreto 1151/08 Establece la estrategia Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.

Decreto 2623/09 Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto – ley 019 /12 Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Conpes 3650/10 Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3649/10 Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1757/2015 Se dictan disposiciones promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, así mismo a controlar el poder.

2.1. INSTITUCIONALES

La Estrategia Gobierno en Línea aplica a las entidades de carácter público. Si bien, el Hospital Infantil Concejo de Medellín es una Corporación de carácter privado, maneja recursos públicos, por lo cual se hace importante que la ciudadanía conozca y participe en sus planes y programas.

2.2. CONCEPTUALES, TECNICOS O DEFINICION DE TERMINOS.

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. Las TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) - constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional - y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces).

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

Las TIC son herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo (telégrafo óptico, teléfono fijo, celulares, televisión) ahora en ésta era podemos hablar de la computadora y de la Internet. El uso de las TIC representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos.

Participación Ciudadana: es un conjunto de mecanismos para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político. Se le puede decir que es un "DERECHO". La participación ciudadana también se manifiesta a través de las ONG las cuales pugnan (lucha o enfrentamiento especialmente de tipo ideológico) por ciertos temas sociales, sin sustituir en las funciones del gobierno sino evaluando, cuestionando o apoyando las decisiones tomadas. También puede proponerse a través de la discusión de temas de importancia de los ciudadanos en foros organizados o por otras vías para llegar a un consenso.

Últimamente, organismos estatales forman consejos ciudadanos para la administración o evaluación de las políticas públicas, formados de ciudadanos interesados y expertos independientes.

En la teoría democrática contemporánea la participación ciudadana tiene la función de moderar o influir en el ejercicio del poder político desde la estructura del Estado mediante la expresión de preferencias y demandas de los diversos sectores de la sociedad.

La participación ciudadana se asocia con mecanismos de democracia directa, por ejemplo iniciativa de ley, referéndum, plebiscito, consulta pública, revocación del mandato, así como la integración de consejos ciudadanos en organismos públicos para el diseño o reorientación de políticas públicas.

Control Social: es el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades. Aunque a veces el control social se realiza por medios coactivos o violentos, el control social también incluye formas no específicamente coactivas, como los prejuicios, los valores y las creencias. Entre los *medios de control social* están las normas sociales, las instituciones, la religión, las leyes, las jerarquías, los medios de represión, la indoctrinación (los medios de comunicación y la propaganda), los comportamientos generalmente aceptados, y los usos y costumbres (sistema informal, que puede incluir prejuicios) y leyes (sistema formal, que incluye sanciones).

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

Rendición de Cuentas: En el documento Conpes 3654 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005).

Estrategia Gobierno en Línea: La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

Veeduría Ciudadana: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a las personas y 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 encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

3. JUSTIFICACIÓN

El Hospital Infantil Concejo de Medellín establece el Plan de Participación Ciudadana por Medios Electrónicos, con el propósito de facilitar a los ciudadanos su interacción con la entidad, favorecer la participación en los procesos institucionales y para que ejerza sus derechos de control social en el ejercicio de rendición de cuentas.

4. METODOLOGÍA – IMPLEMENTACIÓN – DESCRIPCIÓN – RESULTADOS

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

4.1 DESARROLLO. MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

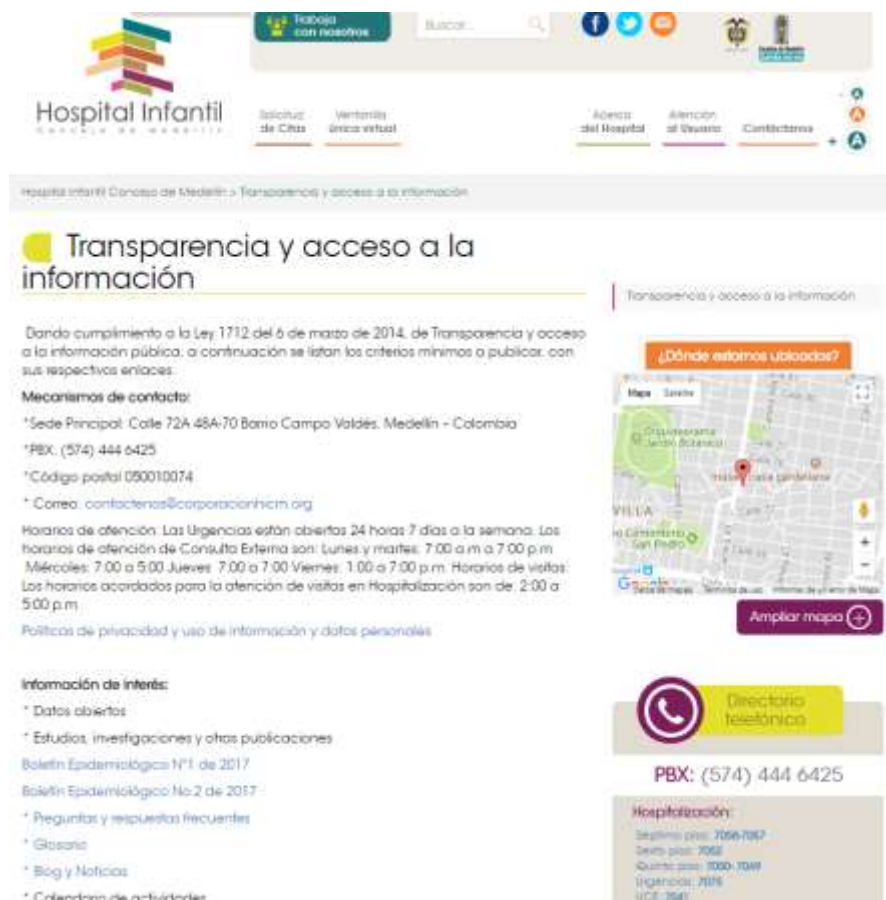
El Hospital Infantil Concejo de Medellín cuenta con diferentes medios electrónicos habilitados para la participación ciudadana, mediante los cuales se puede acceder a la información de la entidad y participar con expresiones para el mejoramiento de los procesos.

Los siguientes son los medios electrónicos disponibles:

Página Web

La página web www.hospinfantilmc.org es el medio principal del Hospital para dar a conocer sus servicios e información institucional. En la página web, el ciudadano encontrará toda la información relacionada con la entidad y su gestión, los datos de contacto y los horarios de atención. Así mismo, en dicho canal encontrará:

- Información general sobre la entidad.
- La sección de transparencia y acceso a la información pública para facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.



The screenshot displays the website of Hospital Infantil Concejo de Medellín. The header includes the hospital's logo, a search bar, and social media links. The main navigation menu features options like 'Trabaja con nosotros', 'Servicios de Citas', 'Ventas de medicamentos', 'Atención del Hospital', 'Atención al Usuario', and 'Contactenos'. The 'Transparencia y acceso a la información' section is highlighted, containing text about compliance with Law 1712 of 2014, contact mechanisms, and a map of the hospital's location. A sidebar on the right offers a 'Directorio telefónico' and a 'PBX' number.

Transparencia y acceso a la información

Dando cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, de Transparencia y acceso a la información pública, a continuación se listan los criterios mínimos a publicar, con sus respectivos enlaces:

Mecanismos de contacto:

- *Sede Principal: Calle 72A-48A-70 Barrio Campo Valdés, Medellín - Colombia
- *PBX: (574) 444 6425
- *Código postal 050010074
- * Correo: contactenos@corporacionhcm.org

Horarios de atención: Las Urgencias están abiertas 24 horas 7 días a la semana. Los horarios de atención de Consulta Externa son: lunes y martes: 7:00 a.m a 7:00 p.m. Miércoles: 7:00 a 5:00 Jueves: 7:00 a 7:00 Viernes: 1:00 a 7:00 p.m. Horarios de visitas: Los horarios acordados para la atención de visitas en Hospitalización son de: 2:00 a 5:00 p.m.

Política de privacidad y uso de información y datos personales

Información de interés:

- * Datos abiertos
- * Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- Boletín Epidemiológico N°1 de 2017
- Boletín Epidemiológico No.2 de 2017
- * Preguntas y respuestas frecuentes
- * Glosario
- * Blog y Noticias
- * Calendario de actividades

¿Dónde estamos ubicados?

Mapa Satellite

Ampliar mapa

Directorio telefónico

PBX: (574) 444 6425

Hospitalización:

- Bélgica: 7066-7067
- Santa Rosa: 7066
- Quinto piso: 7000-7049
- Urgencias: 7075
- UCE: 7047

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

- Información sobre rendición de cuentas
- Módulo de felicitación, quejas, reclamos y sugerencias.



- Encuesta sobre diferentes temas.
- Trámites en línea solicitud de citas, cancelación de citas por el correo electrónico:
recepcionista@corporacionhcm.org

Correo institucional

El correo electrónico del Hospital es contactenos@corporacionhcm.org, a través del cual pueden plantear sus inquietudes o preguntas.

Igualmente se cuenta con el correo de notificacionesjudiciales@corporacionhcm.org a través del cual se reciben notificaciones de carácter legal.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

Redes sociales:

Facebook: La Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín cuenta con página en Facebook, en la cual se hace difusión de servicios, se presenta la gestión que realiza, noticias y campañas del Hospital o avaladas desde la Alcaldía de Medellín.

Igualmente a través del chat de Facebook se orienta a los usuarios sobre preguntas con referencia a oferta laboral, solicitud de citas, forma de acceso al hospital, entre otros temas.

Twitter: A través de twitter se difunde información sobre los servicios y la gestión que realiza el hospital.

4. SOCIALIZACIÓN

El Plan de Participación Ciudadana por Medios Electrónicos será socializado por correo electrónico a cada uno de los líderes de proceso de la organización y estará ubicado en el portal de intranet.

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades relacionadas en el presente Plan, se realizará seguimiento al avance de las mismas de manera anual, teniendo en cuenta el siguiente cronograma:

ACTIVIDADES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	Ene	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Jun	Jul	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Divulgación estados financieros en la página web.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Divulgación de los informes de gestión.	x						x					
Divulgación de información o acciones realizadas en el Hospital a través de las redes sociales.	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x
Convocatorias en medios		x	x					x	x			

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS			
	Proceso: Gestión de Necesidades de Información	Código: GIN-PL-01	Versión: 01	Fecha de aprobación: 03/01/2018

ACTIVIDADES POR

MEDIOS ELECTRÓNICOS

Ene Feb Marzo Abril Mayo Jun Jul Agosto Sept Oct Nov Dic

electrónicos a
participar en las
audiencias
públicas de
rendición de
cuentas.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Resolución No.0003564 de 2015 Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- www.estrategiagobiernoonlinea.gov.co
- Plan de participación en medios electrónicos de EPM
<https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Transparencia/plan-de%20participacion-ciudadana.pdf>
- Plan de Participación Ciudadana por Medios Electrónicos. Fogafín, enero de 2017.
- <https://es.wikipedia.org>

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de cambios realizados
01	03/01/2018	Creación del documento

APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Claudia Patricia Álvarez	Nombre: Elena García Bolado	Nombre: Fernando Hincapié Agudelo
Cargo: Profesional en Comunicaciones e Imagen Corporativa	Cargo: Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Director Ejecutivo

Vigente a partir del: 03/01/2018