



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA

NIT: 891.408.918-1

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
EN LA GESTIÓN PÚBLICA

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 1 DE 18

# **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

## **HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA**

### **2023**



### Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO LEGAL .....	4
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	8
Derecho de Petición .....	8
Características del Derecho de Petición.....	8
Términos para resolver las peticiones .....	8
Atención Prioritaria de Peticiones.....	10
Control Social .....	11
Veedurías Ciudadanas.....	11
Audiencias Públicas.....	12
Rendición de Cuentas.....	12
La rendición de cuentas tiene como finalidad: .....	13
Otros mecanismos de participación ciudadana .....	13
CANALES PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA .....	13
¿Qué son los canales de Atención al Ciudadano?.....	13
Canal Virtual .....	13
Canal Telefónico:.....	14
Canal Electrónico:.....	15
Atención Personalizada.....	15
Para la participación en la Rendición de Cuentas .....	17
ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	18
Asociación de usuarios en salud .....	18
Comité de ética hospitalaria .....	18
Comités de participación comunitaria en Salud (COPACOS) .....	18
Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud.....	18

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en la gestión pública hace parte de los derechos ciudadanos, así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía.

La Constitución Política de Colombia de 1991 nos dio, a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la forma como los ciudadanos participamos en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

*“El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia.”*

En el artículo 270 nos faculta como ciudadanos para que intervengamos activamente en el control de la gestión pública.

*“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”*

El Hospital San José de Belén de Umbría está comprometido con los lineamientos anteriores y por esta razón presenta a los ciudadanos los mecanismos de participación ciudadana para que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla que permita ejercer los derechos los ciudadanos.

## MARCO LEGAL

El siguiente es el marco legal que faculta a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diferentes temas:

### **Constitución Política de Colombia de 1.991 en sus artículos:**

Artículo 20: Derecho: Derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial.

Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Artículo 74: Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 79: “La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”.

Artículo 270: “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Decreto 0019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

### **Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011:**

Artículo 3, numeral. 6: “En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Artículo 3, numeral 9: “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que

permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)"

Artículo 53: Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

Artículo 54: Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Artículo 61: Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

**Decreto 2591 de 1991:**

Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución sobre la acción de tutela.

**Decreto 306 de 1992:**

Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

**Ley 80 de 1993:**

Sobre Contratación Estatal.

**Ley 134 de 1994:**

Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana. Regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta Popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto. Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

**La Ley 152 de 1994:**

“Orgánica de Planeación” tiene como propósito establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración y control de los planes de desarrollo, así como la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo XII de la Constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren.

**Ley 190 de 1995:**

Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado. El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.

**Ley 393 de 1997:**

Acción de Cumplimiento.

**Ley 472 de 1998:**

Sobre las Acciones Populares y de Grupos.

**Ley 489 de 1998:**

Artículo 33 acerca de las Audiencias Públicas.

**Decreto 1382 de 2000:**

Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución sobre la acción de tutela.

**Ley 734 de 2002:**

Nuevo Código Único Disciplinario.

**Directiva Presidencial No. 10 de 2002:**

Para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.

**Ley 850 de 2003:**

Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

**Ley 1150 de 2007:**

Modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.

**Conpes 3654 de 2010:**

Sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía.

**Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011:**

Los siguientes capítulos regulan el artículo 23 de la Constitución, estableciendo el Derecho de Petición y sus distintos tipos. Se refieren a sus alcances, requisitos de presentación y plazos de respuesta: Artículo 3, numeral. 6º: “En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”. Artículo 3, numeral 9º: “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)”. Artículo 8: deber de información al público incluyendo medios electrónicos. Artículo 5o: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

**Ley 1474 de 2011:**

Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Decreto 1008 del 14 de junio de 2018:**

"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

**Decreto 1499 de 2018:**

Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### DERECHO DE PETICIÓN

La Constitución faculta a los ciudadanos para presentar peticiones a las autoridades y ante organizaciones privadas. Este derecho se puede ejercer cuando lo que se está preguntando o solicitando es de interés particular o a todos los ciudadanos.

#### “Artículo 23:

*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

#### Características del Derecho de Petición

El derecho de Petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, mediante este se garantizan otros derechos constitucionales, como el derecho a la información, derecho a la participación política y el derecho la libertad de expresión.

De igual manera, es importante que el ciudadano sepa que el núcleo esencial del Derecho de Petición está en la pronta y oportuna respuesta de la cuestión. De nada le serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo que decidió.

### TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Teniendo en cuenta la clase de petición que el ciudadano haga, ésta deberá ser resuelta dentro de los siguientes plazos:

#### INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR:

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

#### DE INFORMACIÓN:

Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

#### SOLICITUD DE DOCUMENTOS:

Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que



la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**CONSULTAS:**

Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**CONSULTA A BASES DE DATOS:**

Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**QUEJA:**

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**RECLAMO:**

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES:**

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:**

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

Las solicitudes de información que se reciban de los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas.

**EXCEPCIÓN DE LOS TÉRMINOS:**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley,

expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

#### **ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES**

Los servidores del Hospital San José, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente

El ciudadano puede presentar sus Derechos de Petición a través de cualquiera de los espacios de comunicaciones que tiene El Hospital San José de Belén de Umbría puestos a su disposición. Cuando el ciudadano formule un Derecho de Petición de manera Escrita o virtual, éste deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Lo anterior, sin perjuicio de que pueda interponer la petición de manera anónima.

Cuando para El Hospital San José de Belén de Umbría no le sea posible resolver la petición en el plazo determinado, se deberá informar los motivos de la demora y señalarle a la vez la fecha en que se resolverá o le dará respuesta.

Cuando el ciudadano lo formule de manera verbal, y afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberlo presentado, el funcionario deberá expedírsela. Cuando la petición sea de forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicársele de la misma manera.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el Derecho de Petición conlleva a las siguientes obligaciones para la Entidad:

1. Contestar de una manera adecuada, es decir, con integridad y correspondencia.
2. Responder de una manera efectiva para la solución del caso que se plantea y efectuar la comunicación de un modo oportuno.

### **CONTROL SOCIAL**

Para el Hospital San José Belén de Umbría, el control social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas institucionales y a la gestión desarrollada por la entidad. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

Quien desarrolle control social podrá:

1. Solicitar la información pública que se requiera para el desarrollo de su labor, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Presentar observaciones de la labor desarrollada al ente encargado de la política pública;
3. Presentar peticiones, denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes.
4. Presentar acciones populares en los términos de la Ley 472 de 1998;
5. Presentar acciones de cumplimiento en los términos de la Ley 393 de 1997;
6. Presentar Acciones de Tutela en los términos del Decreto número 2591 de 1991;
7. Participar en Audiencias Públicas ante los entes que las convoquen;
8. Hacer uso de los recursos y acciones legales que se requieran para el desarrollo del control social.

Salvo los aspectos que sean reservados, todos los niveles de la administración pública pueden ser objeto de vigilancia ciudadana. En particular, todo contrato que celebre el Hospital San José de Belén de Umbría estará sujeto a la vigilancia por parte de las personas, entidades y organizaciones que quieran hacerlo, de conformidad con la normatividad vigente en la materia. En tal sentido, se garantiza el ejercicio del derecho al control social, entregando la información que para tal efecto se realice, según sea el caso, a los agentes de control para el ejercicio de su función y brindar las condiciones y las garantías necesarias a los ciudadanos, las organizaciones y redes para que puedan ejercer ese derecho.

### **VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Estas son formas a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión pública, en los distintos niveles de la administración. A través de ésta, el ciudadano vigila también los planes, programas,

proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos.

Se ejerce veeduría sobre

1. El manejo de los recursos públicos empleados en los planes, programas y proyectos de la administración
2. El desempeño de los funcionarios públicos en la gestión de los servicios de la Administración
3. El logro de objetivos propuestos por la Administración, en términos de eficiencia, eficacia y celeridad.

### **AUDIENCIAS PÚBLICAS**

La Audiencia Pública es un mecanismo o una instancia de participación, la ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que el ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos. Este surge como un mecanismo que permite recibir quejas de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

#### **¿Cuándo se convocan las audiencias públicas?**

1. Cuando la administración de la E.S.E lo considere conveniente y oportuno, para discutir 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.
2. Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

La rendición de cuentas del hospital San José ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular.

Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión.

La rendición de cuentas tiene como finalidad:

1. Fortalecer el sentido de lo público
2. Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
3. Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
4. Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
5. Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
6. Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

#### **OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Existen otros mecanismos como la Acción de Cumplimiento y la Acción de Tutela, que usted como ciudadano puede interponer cuando considere vulnerados sus derechos.

La Acción de Cumplimiento está reglamentada en la Ley 393 de 1997 y la Acción de Tutela en el Decreto 2591 de 1991.

#### **CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

##### **¿QUÉ SON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?**

Los canales de atención son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos- clientes, interactúan con las entidades públicas, para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado, entre esos canales encontramos los siguientes:

1. Canal de atención virtual
2. Canal de atención telefónica
3. Canal de atención correo electrónico
4. Canal de atención personalizada

El Hospital San José de Belén de Umbría, dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano para que este ejerza su derecho a la participación:

##### **CANAL VIRTUAL**

Ingresando al portal web de la entidad <http://www.hsibelen.gov.co> Se ingresa de la siguiente manera:

Desde la página principal de la Entidad, en la parte superior se encuentra con el menú de servicio al ciudadano. Desde este menú se podrá acceder a los diferentes servicios electrónicos de atención al ciudadano como lo son

- Servicios virtuales: encontrará trámites, citas, reporte de eventos adversos, trámites, trámites SUI, capacitación, consejos para atención en casa, solicitar citas, quejas y reclamos.
- Transparencia y Acceso a la información: encontrara documentación pública de la institución tales como el de elección del gerente, normatividad, rendición de cuentas, deberes-derechos de los pacientes, seguridad del paciente, interponer PQR.
- Contratación: Encontrara información del SECOP, trabaje con nosotros, manual de contratación, plan de compras y las convocatorias.

#### CANAL TELEFÓNICO:

Brindado través de nuestras Líneas directas: 3 528 128 – 3 528 770

Proceso	Correo electrónico	Ext 3528128
Control Interno	<a href="mailto:controlinterno.hsib@gmail.com">controlinterno.hsib@gmail.com</a>	135
SIAU	<a href="mailto:citas.belendeumbria@risaralda.gov.co">citas.belendeumbria@risaralda.gov.co</a>	107
Subdirector Administrativo	<a href="mailto:administracion@hsjbelen.gov.co">administracion@hsjbelen.gov.co</a>	120
Vacunación	<a href="mailto:vacunacionhsib@gmail.com">vacunacionhsib@gmail.com</a>	N/A
Jefe Sistemas	<a href="mailto:sistemas@hsjbelen.gov.co">sistemas@hsjbelen.gov.co</a>	106
Facturación Consulta Externa	<a href="mailto:cajaconsulta@gmail.com">cajaconsulta@gmail.com</a>	125
Auxiliar Contable	<a href="mailto:contabilidad@hsjbelen.gov.co">contabilidad@hsjbelen.gov.co</a>	105
Auxiliar Sistemas	<a href="mailto:sistemas@hsjbelen.gov.co">sistemas@hsjbelen.gov.co</a>	106
Odontología	<a href="mailto:odontologia1hsib@gmail.com">odontologia1hsib@gmail.com</a>	122
Subdirector Científico	<a href="mailto:subcientifica.hsib@gmail.com">subcientifica.hsib@gmail.com</a>	135
Cuentas Médicas	<a href="mailto:cuentasmedicashsib@gmail.com">cuentasmedicashsib@gmail.com</a>	123
Auxiliar Administración	<a href="mailto:carterahsib@gmail.com">carterahsib@gmail.com</a>	105
Gerente	<a href="mailto:gerencia@hsjbelen.gov.co">gerencia@hsjbelen.gov.co</a>	103
Gestión del riesgo	<a href="mailto:gestionriesgohsib@gmail.com">gestionriesgohsib@gmail.com</a>	110
Coordinación Hospitalización	<a href="mailto:coorhospitalizacionhsib@gmail.com">coorhospitalizacionhsib@gmail.com</a>	116
Citas	<a href="mailto:citas.hsib@gmail.com">citas.hsib@gmail.com</a>	3528332
Fisioterapeuta	<a href="mailto:fisioterapiahsib@gmail.com">fisioterapiahsib@gmail.com</a>	N/A
Jefe Enfermería	<a href="mailto:c.enfermeria@hsjbelen.gov.co">c.enfermeria@hsjbelen.gov.co</a>	123
Laboratorio Clínica	<a href="mailto:laboratorio.belen@hotmail.com">laboratorio.belen@hotmail.com</a>	112



Proceso	Correo electrónico	Ext 3528128
Mantenimiento	<a href="mailto:Saludocupacionalhsjb@gmail.com">Saludocupacionalhsjb@gmail.com</a>	136
Ventanilla Única	<a href="mailto:auxcontratacion.hsjb@gmail.com">auxcontratacion.hsjb@gmail.com</a>	101
Coordinador Urgencias	<a href="mailto:triage.hsjb@gmail.com">triage.hsjb@gmail.com</a>	117
Asistente de Gerencia	<a href="mailto:ventanilla@hsjbelen.gov.co">ventanilla@hsjbelen.gov.co</a>	101
Auxiliar Administrativo Laboratorio	<a href="mailto:hsj.examen@gmail.com">hsj.examen@gmail.com</a>	N/A

#### **CANAL ELECTRÓNICO:**

Página Web: <http://www.hsjbelen.gov.co>

Correo electrónico: **info@hsjbelen.gov.co**

Notificaciones judiciales: **ventanilla@hsjbelen.gov.co**

#### **ATENCIÓN PERSONALIZADA**

##### **Administración**

Martes a viernes:

Mañana: 7:30 a.m. a 12:30 m

Tarde: 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Sábado:

Jornada continua de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Nota: Cuando el lunes es festivo se trabaja el sábado anterior de 8:00 a.m. a 12:00 m

##### **Citas**

Martes a Sábado vía telefónica

8:30 a.m. a 12:00 m (3528332)

Martes a Viernes vía Página Web

A partir de las 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados vía Página Web

A partir de las 7:00 a.m. a 12:00 m

##### **Citologías Cervicovaginales**

Martes a viernes:

Manana: 7:00 a.m. a 12:00 a.m.

Sábado:

Mañana: 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

Cuando el lunes es festivo, el sábado anterior la atención es de 7:00 a.m., a 11:00 a.m.



### **Consulta Externa General, Consulta Médica y Enfermería, Fisioterapia**

Martes a Viernes:

Mañana: 7:00 a.m. a 12:00 m.

Tarde: 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábado:

7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Cuando el lunes es festivo, la atención es

MAÑANA: 7:00 a.m. A 12:00 p.m.

TARDE: 1:00 p.m. A 4:00 p.m.

### **Farmacia**

Martes a viernes:

7:00 a.m. a 5:30 p.m. Jornada Continua.

Sábado:

7:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua.

### **Hospitalización**

Servicio las 24 horas

Horario para las visitas:

Todos los días:

Mañana: 11:00 a.m. a 12:00 m.

Tarde: 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

### **Laboratorio Clínico**

Martes a viernes:

Mañana: 7:00 a.m. a 12:00 m.

Tarde: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábados:

7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada continua

### **NOTAS:**

1- Toma de muestras únicamente: 7:00 a.m. a 9:00 a.m.

2- Exámenes de urgencias servicio las 24 horas.

### **Odontología**

Martes a viernes:

Mañana: 7:00 a.m. a 12 m.

Tarde: 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábado:

7:00 a.m. a 3:00 p.m. Jornada continua

Urgencias odontológicas:

Todos los días en la mañana (7:00a.m)





### **Pequeña Cirugía**

Primer y Tercer viernes de mes:

Mañana: 7:00 a.m. a 12:00 .m.

**NOTA:** Previa programación y cita.

### **Psicología Consultorio amigable**

Martes:

Tarde: 2:00 p.m. a 8:00 p.m.

Viernes y sábado:

Mañana: 7:00 a.m. a 12:00 m.

Tarde: 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Con cita previa.

### **Rayos X**

Martes a sábado:

Mañana: 7:00 a.m. a 01:00 p.m.

### **SIAU**

Martes a viernes:

Mañana: 7:00 a.m. a 11:30 p.m.

Tarde: 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábado: 7:30 a.m. a 1:30 p.m.

Cuando el lunes es Festivo se atiende sólo hasta las 3:00 p.m.

### **Urgencias**

Atención las 24 horas

### **Vacunación**

Martes a sábado:

Mañana: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Tarde: 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

La atención e información al ciudadano realiza atención personalizada a las solicitudes de los ciudadanos en el domicilio de la Entidad en Belén de Umbría – Risaralda Carrera 13 No. 4-135

### **Para la participación en la Rendición de Cuentas**

El Hospital San José de Belén de Umbría realizará la respectiva convocatoria la cual será publicada en la página web <http://www.hsibelen.gov.co> así también emitirá avisos televisivos (canal local), radiales y perifoneo.



## ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN SALUD

Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

### COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

La Resolución 13437/1991 ordena la constitución de los Comités de Ética Hospitalaria, con el objeto de propender por la humanización de la atención de la salud y definir los derechos del paciente, entre ellos el de morir con dignidad, y el Decreto No. 1757 de 1994, Artículo 15, decreta su composición: el director de la institución o su delegado, un representante del equipo médico y un representante del personal de enfermería, dos representantes de los usuarios y dos delegados de la comunidad, el presente pretende estandarizar el proceso de acompañamiento en la toma de decisiones clínicas y frente a dilemas éticos, el mecanismo para optimizar el respeto por el derecho de los pacientes y la divulgación de los temas relacionados.

### COMITÉS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD (COPACOS)

Es un espacio tendiente a facilitar el control social de la población sobre la gestión pública, fomentar las relaciones de colaboración entre los establecimientos de salud y la comunidad organizada al incorporar la opinión de las personas en las decisiones en un clima de respeto mutuo, contribuyendo a la equidad en salud y elevando su calidad de vida.

### CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Es un espacio de alto nivel de deliberación, como insumo para la toma de decisiones y el desarrollo de las políticas concertadas frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.