

CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



E.S.E. San Antonio
Rionegro, Santander

Brindamos calidad y seguridad

Dra. LUZ AIDA MANTILLA RODRIGUEZ

GERENTE 2018 – 2020



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. MARCO NORMATIVO	4
4. DEFINICIONES	5
5. PRINCIPIOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
6. COMO FORMULAR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	6
7. RECOMENDACIONES Y EJEMPLO DE ACUERDO AL CICLO DE GESTIÓN:	8
8. MECANISMOS PROPIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO	9
9. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS	12

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019


1. INTRODUCCIÓN.

Los mecanismos de participación ciudadana son de origen popular o de autoridad pública y permiten que todos los miembros de la sociedad tengan una posición real e igual de participar, es así que nuestra Constitución Política establece desde de su primer artículo que Colombia es una República democrática y participativa, asumiendo el reto y el compromiso de promover la participación ciudadana en todos los espacios de la vida social, en Colombia existen dos canales fundamentales a través de los cuales se pone en práctica la participación ciudadana, el primero es el de la representación y el segundo es el de la participación directa.

El Modelo de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

La operación, del modelo se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, entorno a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Proponer la metodología del Proceso de Participación Ciudadana en la Empresa Social del Estado San Antonio de Rionegro Santander, para el desarrollo de las actividades propias de los grupos de valor y de interés para con la institución.

2.2. Objetivos Específicos

- Promover espacios de participación e interacción con los usuarios de la Empresa Social del Estado San Antonio de Rionegro Santander.
- Identificar los principales grupos de valor y grupos de interés con el fin de que sean partícipes de las diferentes acciones que realiza la institución.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia


Artículo 2: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación en todas las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vivencia de un orden público.

Artículo 40: Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede: 2. Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática.

Artículo 270: La ley organizara 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.

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

Artículo 1: Objeto de la Ley: La presente Ley estatutaria de los mecanismos de participación del pueblo regula la iniciativa popular legislativa y normativa; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

La regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación ciudadana en la vida política, económica, social, cultural, universitaria, sindical o gremial del país ni el ejercicio de otros derechos políticos mencionados en esta Ley.

- **Ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el sistema de seguridad social y se dictan otras disposiciones.

Artículo 153: Principios del sistema general de seguridad social en salud: Son principios del Sistema de Seguridad Social en Salud, Numeral 3.10. Participación Social: Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Artículo 156: Características Básicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud: El Sistema de Seguridad Social en Salud tendrá las siguientes características:

h). Los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.


4. DEFINICIONES

- **Participación Ciudadana:** Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar, comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

- **Participación Social:** Comprende la Participación Ciudadana, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar, comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud. Y la Participación Comunitaria: es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

- **Participación Comunitaria:** Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

5. PRINCIPIOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019


- Comunicación efectiva Preparar interacciones más amplias y rápidas con los ciudadanos y asegurar mejor gestión del conocimiento.
- Transparencia desde el principio del Proceso de Participación Ciudadana con la publicación previa de materiales técnicos y administrativos para su desarrollo, hasta el final donde se socialicen los resultados y se informe como se incorporaron las recomendaciones del publico participante en la política pública.
- Confianza en doble vía, para estrechar la credibilidad mutua, donde prevalezca el interés por un mejoramiento de la salud y por ende de la calidad de vida de los Rionegranos.
- Compromiso a través del liderazgo para brindar información temprana, así como garantizar que el interés común de priorice sobre el particular, lo cual se traduce en mecanismos de consulta y participación activa a todos los niveles.
- Claridad en los objetivos, límites y alcance de la Participación Ciudadana a desarrollarse, los cuales deben ser informados previa y claramente para que ayude en la construcción colectiva del conocimiento, confianza y compromiso.
- Objetividad en la información que se provea la información suficiente para que todos los ciudadanos estén informados de manera completa y veraz.
- Ciudadanía activa que se documenta e informa sobre sus deberes y derechos, logrando comunicar el bien mayor para su comunidad y aumentando la conciencia para reforzar la participación decidida, activa y constructiva.
- Igualdad en la Participación Ciudadana, de forma tal que exista las garantías necesarias para participar como ciudadanos en igualdad de condiciones.
- La autonomía en la Participación Ciudadana dentro de la gestión pública, deje ejercerse con total independencias de posibles intereses ajenos al bien común.

6. COMO FORMULAR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Para ello tenga en cuenta las siguientes recomendaciones, de manera que se garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública:

6.1. Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés: Previo a la planeación, tenga plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés – en adelante ciudadanía- que atiende su entidad, así como los temas que despiertan mayor interés.

6.2. Garantizar Deberes y Derechos en la Participación Ciudadana.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

Son deberes de la Empresa Social del Estado San Antonio de Rionegro Santander.

- Propiciar espacios para hacer efectivo el derecho constitucional a la participación, así como garantizar la inclusión de todos los grupos de interés para la Participación Ciudadana.
- Conocer el contexto del Municipio de Rionegro Santander para orientar el trabajo hacia el interés general.
- Disponer de recursos, humanos, tecnológicos, de infraestructura y económicos con el fin de que se cumplan los objetivos de la Participación Ciudadana.
- Estar comprometido con el cumplimiento de los objetivos del Proceso de Participación Ciudadana y velar porque el interés común prevalezca sobre intereses particulares.

Son deberes y derechos de los ciudadanos en la Participación Ciudadana.


- Deberes de los Ciudadanos.

- Conocer y hacer un uso adecuado de los mecanismos de participación ciudadana.
- Informarse previamente sobre los aspectos que desarrollan en torno a la Participación Ciudadana.
- Participar de manera informada sobre las decisiones que le afecten.
- Escuchar y, en caso de ser necesario, argumentar con la mayor objetividad posible y mediante una actitud de diálogo.
- Respetar las reglas del juego, la palabra y el turno de los otros, aun cuando no se comparta su opinión.
- Propiciar decisiones públicas que prioricen el interés general de la sociedad.
- Estar comprometido para cumplir con la responsabilidad delegada por sus representados.
- Intervenir en el proceso de evaluación de la Participación Ciudadana, así como de sus actuaciones, de manera que permita aprendizaje para su mejora.

- Derechos de los Ciudadanos.

- A ser convocado agotando los medios destinados para tal fin respetando los mecanismos de representatividad de su colectivo o asociación.
- A ser informado tempranamente sobre el objetivo, tema y motivo de Participación Ciudadana.
- A participar según la modalidad del proceso y conocer sus reglas de juego.
- A ser tratado y escuchar con respeto.
- A participar de manera individual a través de los canales institucionales dispuestos para ellos.

6.3. Identifique con sus áreas misionales potenciales espacios de participación Revise con todas las áreas de su entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

participe, identifique los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos

6.4. Defina canales y actividades Defina claramente las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identifique si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, tenga claros los canales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades

6.5. Incluya acciones transversales Incluya acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta

6.6. Defina recursos humanos, presupuestales y materiales Incluya en su plan los recursos humanos, presupuestales y materiales que requiere para desarrollar los escenarios de participación. De una adecuada planeación de estos ítems dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente


6.7. Establezca metas e indicadores Establezca las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales pueda hacerle seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.

6.8. Consolide, analice y divulgue: Establezca mecanismos y herramientas que le permitan consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad. Así mismo, sistematice los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten su gestión.

7. RECOMENDACIONES Y EJEMPLO DE ACUERDO AL CICLO DE GESTIÓN:

7.1. En el diagnóstico. Identifique las necesidades requeridas por los ciudadanos para la garantía de sus derechos o para la priorización de las mismas. Esto le va a permitir a su entidad orientar el objetivo de la formulación de su política, plan o proyecto.

7.2. En la formulación de planes, programas, políticas o normas que vaya a realizar durante el año. Si va a expedir una resolución o proyecto de decreto que afecte al público, recuerde incorporar a la ciudadanía dándolo a conocer con anterioridad, convocando a los interesados a intervenir, e incorporando las mejoras que tengan lugar de acuerdo a los comentarios recibidos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019
		FECHA: 30-09-2019

7.3. En la ejecución de políticas o programas o solución de problemas. - Convoque a la ciudadanía a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas de la entidad. Recuerden que muchas veces los beneficiarios de nuestros servicios son los que pueden ayudar a encontrar soluciones a las dificultades de los mismos. No dude en incluir en su Plan, actividades que permitan a los ciudadanos intervenir con sus ideas o incluso apoyar a la entidad en la identificación y solución de problemas.


7.4. En el Control y evaluación. - Invite al ciudadano a hacer seguimiento, evaluación y control a su gestión. Cree canales para que la ciudadanía de manera permanente opine sobre los resultados y manifieste su interés en hacer control social sobre los resultados e impacto de los mismos.

8. MECANISMOS PROPIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO.

La Empresa Social del Estado San Antonio de Rionegro Santander, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, la estrategia de gobierno abierto y dentro de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, buscando mantener una comunicación efectiva con los usuarios, para ello ha dispuesto varios mecanismos de comunicación tanto telefónicos, virtuales y presenciales, con lo cual se desarrolla el derecho que tienen los usuarios de participar, acceder a la información y estar informados en los temas de interés y que se relacionan con la entidad.

8.1 MECANISMOS PRESENCIALES

- **Prestación de los servicios:** La Empresa Social del Estado San Antonio de Rionegro Santander cuenta con dos sedes para la atención de los servicios las cuales son:
 - **Sede principal:**
Dirección: Carrera 15 No. 13-14 Barrio La Meseta, Rionegro Santander.
Horario de atención: - Atención Ambulatoria: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Urgencias: 24 horas.
 - **Centro de Salud de San Rafael:**
Dirección: Carrera 7 No. 4-66 Barrio el Centro, San Rafael de Lebrija, Rionegro Santander.
Horario de atención: Atención Ambulatoria: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
- **Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU):** Oficina atendida por la trabajadora social, en horario de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:00 pm, en la sede principal, la cual tiene como fin atender a los usuarios en sus inquietudes, solicitudes y orientación a los usuarios.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019


- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Área disponible en horario de Lunes a Viernes en horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m., área donde se reciben los documentos físicos que ingresan a la entidad, con el fin de solicitar petición, queja, reclamos o solicitud de cualquier tipo de información, de los usuarios, particulares o entidades públicas o privadas.
- **Buzones Físicos:** Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas y sugerencias, en los buzones físicos, ubicados dentro de la entidad. Los buzones serán abiertos y consultados todos los meses por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).
- **Encuestas de Satisfacción:** La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), realiza a través de las encuestas la medición de percepción de la satisfacción que ha finalizado en su proceso de atención, de acuerdo a una muestra establecida para la institución; de las cuales se derivan indicadores con el fin de establecer acciones de mejora a los resultados obtenidos.
- **Asamblea de Usuarios:** Es un canal de comunicación que permite velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

8.2 MECANISMOS TELEFÓNICOS.

- **Sede Principal:** 6188167 – 6188169 – 6188222
- **Citas:**
 - Medicas: 3156290800 – 3143419981 – 6188168
 - Odontológicas: 3106186609.
- **Centro de Salud de San Rafael:** 3154350724
Citas: Medicas y odontológicas: 3154350724.

8.3 MECANISMOS VIRTUAL.

- En la página web www.esesanantonio.gov.co se encuentra a disposición de la ciudadanía, la siguiente información:
 - **Nuestro Hospital:** Donde se encuentra la reseña histórica, estructura organizacional, plata forma estratégica (misión, visión, principios corporativos y valores institucionales), políticas institucionales, plan de desarrollo institucional y estados financieros.
 - **Atención al Ciudadano:** Se encuentra el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), como una herramienta para garantizar la calidad en la prestación de los servicios, también se encuentran los deberes y derechos de los usuarios, citas médicas, comité de ética hospitalaria y las PQRS donde puede hacer uso para enviar cualquiera de estos recursos que considere necesario.
 - **Servicios:** Se encuentran relacionados los servicios que se ofrecen a los usuarios.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

- **Contratación:** En este enlace se encuentra información acerca de las convocatorias e invitaciones que realiza la entidad en materia de contratación, según el estatuto interno.
- **Transparencia y acceso a la Información:** Mecanismos de contacto (Dirección de las Sedes y horarios de atención); directorio de servidores públicos, empleados y contratistas; directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés, normograma, presupuesto, plan de acción, planes de mejoramiento, litigios y demandas, gestión documental y plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- **Atención por WhatsApp:** En los números de celular de la Gerente, Subdirectora Administrativa y la funcionaria de (SIAU), se atienden solicitudes, o inquietudes que requieran los usuarios.
- **Correo electrónico:**
 - **Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)**
trabajosocial@esesanantonio.com
 - **Contactos:**
contacto@esesanantonio.com
 - **Gerencia:**
gerencia@esesanantonio.com
 - **Subdirección Administrativa:**
administracion@esesanantonio.com
- **Redes Sociales:**

La Empresa Social de Estado San Antonio publica información de interés por medio del Facebook y el WhatsApp con el objetivo de promover la participación y la comunicación entre los usuarios y la institución.


En las cuentas oficiales de la institución los usuarios y seguidores pueden interactuar a través de comentarios relacionados a la publicación fotográfica, videos, eventos, o a cualquier tipo de contenido publicado.

8.4 OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA ENTIDAD.

- **Asociación de Usuarios:**

La asociación de usuarios o alianzas de usuarios es una agrupación de los afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud que tiene como fin velar por la calidad del servicio y el respeto de los derechos de los usuarios.

En la Empresa Social del Estado San Antonio de Rionegro Santander la asociación de usuarios elige un representante en asamblea general, el cual representará a los usuarios de la institución en la Junta

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

Directiva, este tendrá voz y voto en las decisiones que en ella se deliberen y aprueben. Esta elección se realizará cada cuatro años en el mes de Febrero.

Funciones de este mecanismo de participación:

- Representar a los afiliados ante la junta directiva.
- Informar a las instancias que corresponda cuando la calidad de los servicios no satisface las necesidades.
- Atender y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que los usuarios presenten sobre los servicios de salud y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Asesorar a sus usuarios en la identificación y elección de los servicios que ofrece la entidad.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios, que permitan conocer sus inquietudes.

- **Veedurías Ciudadanas.**


El control social en salud podrá ser realizado a través de las veedurías en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario con el fin de vigilar la gestión pública los resultados de las mismas, la prestación de los servicios. En la institución actúan la rendición de cuentas y auditorías entre otras.

- **Rendición de cuentas.**

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ellos desarrollaran todas las acciones necesarias con el objetivo de vincular a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

La Empresa Social del Estado San Antonio de Rionegro Santander, realiza anualmente rendición de cuentas en varios escenarios, Concejo Municipal de Rionegro, Audiencias Públicas con grupos de valor y grupos de interés y en Consejos Comunales junto con la Administración Municipal, dicha convocatoria se realiza a través de la página web, emisora, WhatsApp, redes sociales y por medio de carta.

9. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019
		FECHA: 30-09-2019

9.1 Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tienen los usuarios de presentar peticiones respetuosas por motivo de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante legal.

A este derecho se le debe dar respuesta en forma rápida, oportuna, de fondo y en el término previsto en la ley 1755 de 2015, según sea el tipo de petición y se denominan:

- **Peticiones de Información:** Con este tipo de petición puede solicitar información si desea conocer como ha actuado la entidad en un caso determinado; puede realizar ese tipo de solicitudes para consultar documentos públicos que reposen en la entidad, según los procedimientos internos de la institución.

- **Queja:** Es la manifestación que se puede realizar sobre alguna inconformidad en relación con la conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención en salud.

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante lo correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.


9.2. Acción de Tutela.

La Acción de Tutela es el medio idóneo que los usuarios pueden utilizar para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público.

9.3. Acción de Cumplimiento.

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que el ciudadano puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial.

9.4. Acción popular.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	
	CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019	VERSIÓN: 2019 FECHA: 30-09-2019

Es un mecanismo de defensa judicial con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad, puede hacerlo ante los jueces, no requieren abogado ni un numero específico de personas.

9.5. Acción de grupo.

Esta acción la puede interponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de abogado, se requiere un número específico de 20 personas para interponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el paso de una indemnización por los perjuicios individuales que la haya ocasionado.