

PARTICIPACION CIUDADANA

BOLETÍN EDUCACION AL PACIENTE

QUE ES LA PARTICIPACION CIUDADANA?

La Participación Ciudadana es un derecho y un deber constitucional que permite intervenir activamente en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional, a través de diferentes mecanismos.



CANAL PRESENCIAL:

Calle 6A No. 13-01 Barrio Altico

Aquí podrá:

- Recibir atención personalizada por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano, quien le guiará y recibirá su solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación.
- Se dispone un buzón de sugerencias (pasillo a sala de espera) donde podrá depositar cualquier tipo de solicitud o comentario sobre la actuación institucional, estas son tramitadas para el continuo mejoramiento de nuestra gestión.

CANAL TELEFONICO:

608-8715883

Aquí podrá:

- El call center, le permitirá recibir orientación directa, consultar temas concernientes a citas, entrega de resultados y/u otros temas.

PORQUÉ ES IMPORTANTE LA PC PARA EL ICQH?

El ICQH en una búsqueda constante en la transformación de las condiciones de salud de sus pacientes, valora la interacción entre el ciudadano y la entidad, por ello cuenta con varios canales de atención que permiten conocer necesidades, y optimizar la gestión institucional que redundara en la salud y la calidad de vida de la sociedad. Toda persona al conocer y utilizar el derecho a la participación ciudadana, se convierte en un “supervisor especial” de nuestro trabajo, lo que nos obliga a mejorar continuamente.



Creada desde el 2020; es la agrupación de usuarios que tienen derecho a utilizar los servicios de salud y son personas afiliadas tanto al régimen contributivo, subsidiado y de la población pobre y vulnerable (vinculada). Las asociaciones de usuarios velan fundamentalmente por la calidad del servicio y la defensa de los derechos de todos los usuarios.

CÓMO PUEDE INTERACTUAR CON EL ICQH?

En la web institucional encontrará información inherente a la entidad, como funciones, resultados de la gestión, temas de interés en salud pública, entre otros, así como los medios para comunicarse con nosotros a través de varios canales:

CANAL VIRTUAL:

inscliquirurgicohuila@gmail.com

Aquí podrá:

- Radicar PQRS
- Realizar denuncias
- Solicitar información

OTROS:

Página Web:

<https://institutoclinicoquhuila.com/>

Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción al ciudadano nos ayuda a conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de trámites, productos y servicios ofrecidos por el Instituto; esta se diligencia de manera física o virtual y es referenciada a cada ciudadano que interpone una PQRSD, ante el instituto al darle respuesta y cierre a su petición.

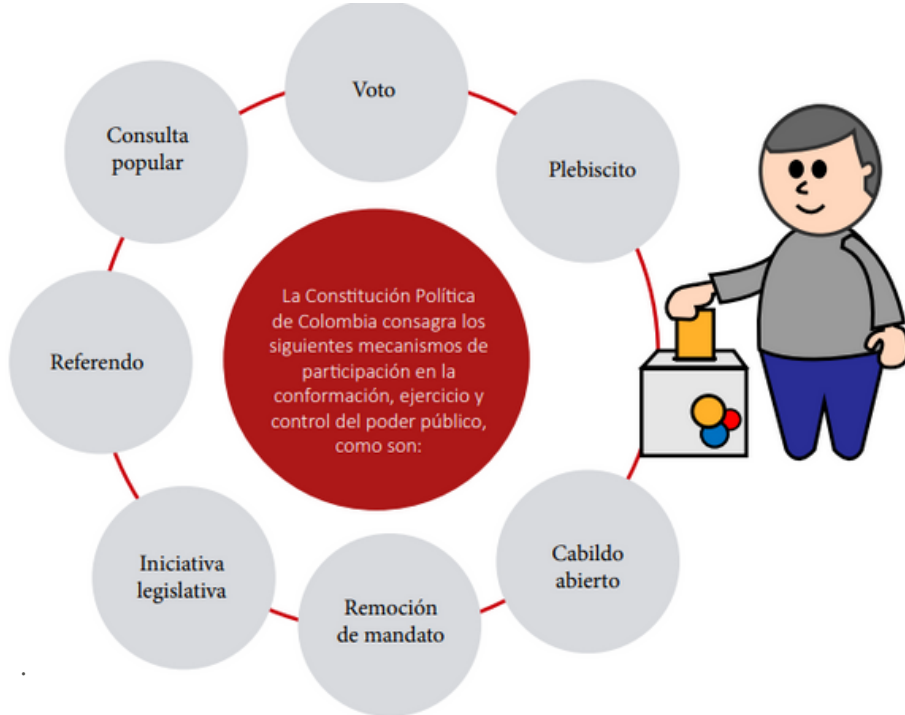
VALORAS NUESTROS SERVICIOS?

RESPONDE NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCION!!



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

ESTABLECIDOS EN LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA



f. Sugerencia: usted puede realizar alguna recomendación o propuesta con respecto a los trámites o procesos de la entidad, bien sea porque estos no lo satisfacen, o porque cree que existe una forma de hacerlo mejor, la vigencia para respuesta en términos es de 15 días. Cuando las peticiones de interés general o particular no pueden ser cumplidas en el plazo previsto, el competente lo informará con anticipación al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá. Tenga en cuenta que el Derecho de Petición tiene carácter fundamental, por ello si la entidad no le ha dado respuesta dentro de los términos establecidos, usted puede acudir a la acción de tutela, para que el juez ordene una respuesta rápida y completa.

Acción de Tutela Es un mecanismo de defensa constitucional con el que usted puede hacer efectivo el cumplimiento de una Ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial, con el propósito de proteger sus derechos fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público. Tiempo legal de respuesta: se responden dentro del término estipulado por el juez en el acto admisorio de la acción de tutela.

Acción Popular Es un mecanismo de defensa institucional 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 requiere abogado ni un número específico de personas y, en caso de ser viable, puede obtener una recompensa por su intervención.

Acción de Grupos Esta acción la puede imponer 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 imponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.

SABIAS QUE...

El Derecho de Petición: es el derecho fundamental para presentar peticiones respetuosas por motivos 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 le deben dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal vigente, según el tipo de petición encontramos:

a. Peticiones de información y documento: usted puede solicitar información si requiere conocer cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; también puede examinar documentos públicos que reposen en su poder, o expedir copias de los mismos bajo los parámetros institucionales. El plazo legal vigente para dar respuesta es de 10 días.

b. Queja: es una manifestación que usted puede realizar sobre alguna inconformidad por una conducta con respecto al servicio que le ofrece la entidad en general o en particular, de algún funcionario o dependencia, la vigencia para la respuesta es de 15 días.

c. Reclamo: manifestación verbal o escrita de una insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad, el plazo de respuesta es de 15 días.

d. Consultas: son solicitudes que usted puede efectuar para que la entidad o autoridad manifieste su conocimiento u opinión sobre los temas o materias que están a su cargo y para la cual se cuenta con un término legal máximo de 30 días para dar respuesta.

e. Denuncia: Mecanismo por medio del que los ciudadanos/clientes, ponen en conocimiento ante la autoridad competente, una conducta posiblemente irregular; para que se adelante la correspondiente investigación.