

	Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública		Fecha actualización:	Enero 2021
			Revisión No.	1
	Página: 1/ 15			

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública



HOSPITAL SAN JOSE RESTREPO VALLE

“¡Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!

Tel. (2) 2522722

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

www.hsrestrepo.gov.co



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
Revisión No.	1

Página: 1/ 15

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la política de participación ciudadana en la gestión pública de la E.S.E Hospital San José de Restrepo está encaminada a garantizar la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento); elaborando un diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad

Construir las estrategias de:

- 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y 2) la de Rendición de Cuentas en el PAAC

Ejecutar las estrategias de: 1) Participación ciudadana y 2) de Rendición de Cuentas

Evaluar los resultados de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas y retroalimentar

OBJETIVO GENERAL

Brindar acceso a información, trámites y servicios que permitan dar a conocer las acciones que como entidad a través de los canales dispuestos para ello , en el marco de la interacción de la entidad – ciudadano- usuario y con los canales de atención y comunicación del Hospital San José

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Lograr una comunicación efectiva entre el prestador del servicio de salud y los usuarios.
- Fortalecer los mecanismos de participación social en salud.
- Identificar espacios que permitan garantizar la participación de la comunidad.



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
----------------------	------------

Revisión No.	1
--------------	---

Página: 2/ 15

ALCANCE

La E.S.E Hospital San José de Restrepo reconoce la necesidad de presentar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para ejecución de su misión.

Por lo tanto orienta la participación ciudadana a través de los diferentes canales de atención presenciales, telefónicos, virtuales para satisfacer las necesidades del usuario paciente.

DEFINICIONES

- PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno 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 de una solicitud.
- Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- Satisfacción del Cliente:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
Revisión No.	1
Página: 3/ 15	

construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.

•**Medición de percepción de usuario:** Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.

•**Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.

•**Participación Ciudadana:** Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.

•**Asociación de Usuarios:** 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

POLITICA

Se define como la manera de gestionar oportunamente la orientación y requerimiento de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dentro de una cultura de servicio en el marco del restablecimiento de sus derechos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, con la participación de las áreas involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
Revisión No.	1
Página: 4/ 15	

DESARROLLO DE LA POLITICA

Teniendo en cuenta los propósitos y necesidad de implementar la política de Atención al Ciudadano, la institución adoptó como una de las estrategias la asignación de un área a la que llamó SIAU, (Servicio de Información y Atención al Usuario), dentro de las condiciones generales, están los canales de comunicación para recepcionar las PQRSF, medios de comunicación del usuario con la Administración. Para tal efecto se tiene, Buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la Institución, Encuestas para medir la satisfacción del usuario, que de manera permanente se realizan haciendo acompañamiento al usuario, contando con los formatos actualizados y lapiceros para su diligenciamiento.

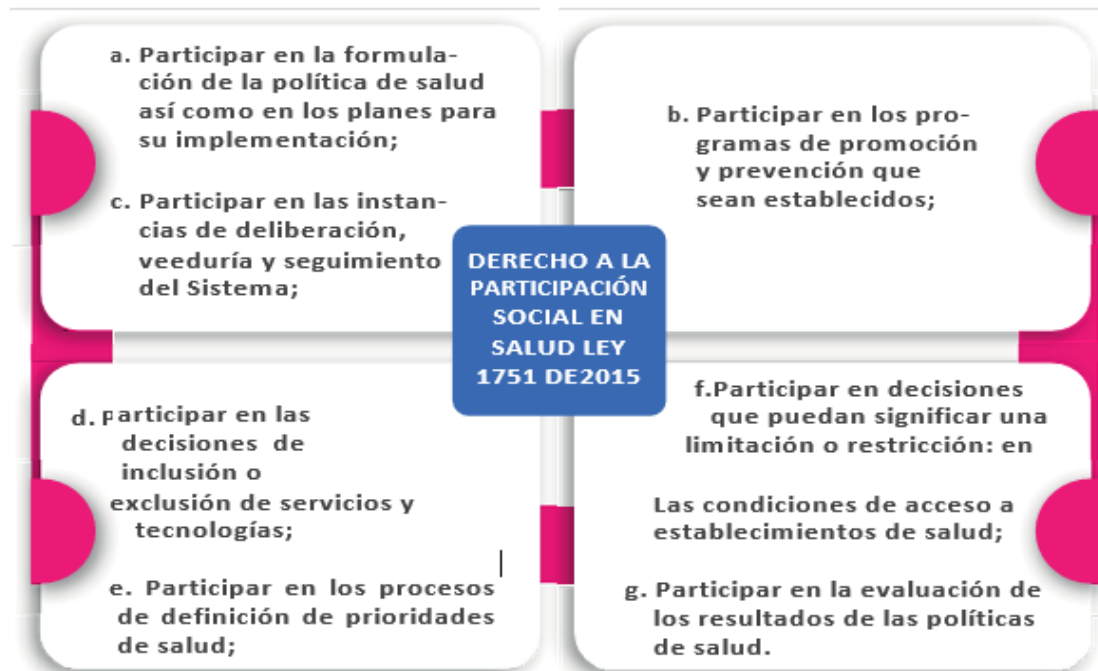
MARCO NORMATIVO

Gráfico 1: NORMAS QUE SUSTENTAN LA CONCEPCIÓN DE DERECHO A LA PARTICIPACIÓN Y DERECHO A LA SALUD



Tomado de: POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

Gráfico 2: NORMATIVIDAD EN EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN EN SALUD LEY ESTATUTARIA 1751 - CAPITULO II ARTÍCULO 12



Tomado de: POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

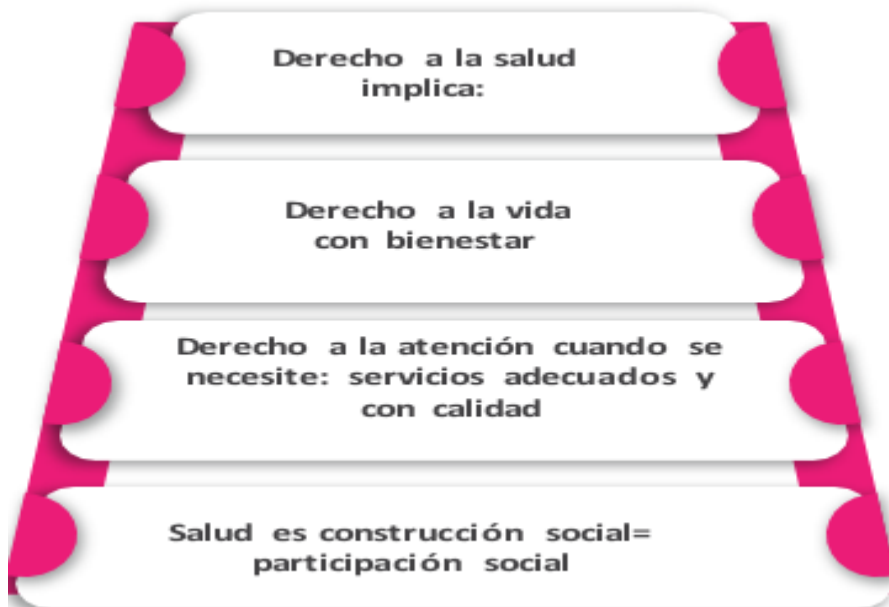
La Participación Social es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud, y esto significa:

Gráfico: Concepción del derecho a la participación



Tomado de: POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

Gráfico 4: EL DERECHO A LA SALUD



Tomado de: POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

Gráfico 5: Derecho a la Participación Social



Tomado de: POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 207

ESTRATEGIAS

EJES ESTRATÉGICOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

En los ejes se agrupan una serie de nudos problemáticos y sus posibles respuestas, de acuerdo con los cuales se definen las acciones a desarrollar, estos son:

EJE 1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

El fortalecimiento de las capacidades institucionales para que el estado cumpla su papel de garante. Debe contar con los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos. Se fortalecerán las estructuras del nivel



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
Revisión No.	1
Página: 9/ 15	

nacional y del nivel territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.

EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD.

Es necesario el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía para que logre cumplir un rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud.

Se deben fortalecer todas las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas en salud.

Se propenderá por la legitimidad en la representatividad territorial e institucional, que, que facilite la coordinación entre los usuarios del Sistema de Salud y los entes responsables y vinculados con la salud, para garantizar la defensa de los derechos de salud y de participación social. Se trata de dotar de herramientas a las instancias, formas y organizaciones para que cumplan con su papel y se posibilite la garantía del derecho fundamental a la salud, lo que implica la coordinación entre instancias de participación y los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores que les permita canalizar demandas relacionadas con la salud. Un elemento central de esta estrategia es ampliar la base de participantes y generar articulaciones y sinergias en pro del derecho.

EJE 3 IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

La salud como construcción social se ubica en la esfera pública (lo que es de todos de forma simbólica y material).

En tal sentido, el Estado debe fomentar el desarrollo de la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.

EJE 4 CONTROL SOCIAL EN SALUD



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
Revisión No.	1
Página: 10/ 15	

El control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema es un elemento crucial para la garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía apropie de manera significativa la construcción social de la salud. Por ende, se requiere el fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud.

EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.

Esta estrategia permitirá que la ciudadanía apropie instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud. Este ejercicio pasa por la configuración de dispositivos y condiciones para el ejercicio de la participación como la generación de proyectos, incentivos u otras formas que potencien de manera efectiva las capacidades de la ciudadanía.

TENIENDO EN CUENTA LOS EJES ESTRATEGICOS Y SUS LINEAS DE ACCION LA ESE HOSITAL SAN JOSE DE RESTREPO SE ALIENA CON

- Dar a conocer los mecanismos de participación social en salud al cliente interno y la comunidad
- Brindar herramientas de capacitación en formas de participación social en salud
- Fomentar espacios adecuados que les permita hacer uso y garantizar el cumplimiento de sus derechos y deberes.

LINEAS DE ACCION

La participación ciudadana consiste en la interacción activa y consistente de los ciudadanos en procesos organizados para la toma de decisiones en asuntos de interés público es un compromiso del Hospital San José promover la participación ciudadana a través de mecanismos de participación para acercar el punto de vista del ciudadano en asuntos de interés público.



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
Revisión No.	1
Página: 11/ 15	

-implementación de actividades para informar y educar al usuario - paciente de forma activa

-generar actividades donde se incluirán consultas a los usuarios sobre determinados temas de interés

-participación activa de los comités de Participación Comunitaria COPACO, Comité de ética Hospitalaria, Asociación de Usuarios, Veedurías Ciudadanas y donde el ciudadano decida junto a los administradores públicos de la E.S.E.

- actividades donde el ciudadano actué como agente activo del control y seguimientos de las diferentes actividades del Hospital.

Mantener la cultura hacia el mejoramiento, la participación y la comunicación entre el prestador del servicio de salud y los usuarios

Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura.

Fortalecer la gestión gerencial y garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.

Fortalecer la política de talento humano, en el marco de la humanización, cultura, gestión ética, formación para el desarrollo y transmisión del conocimiento.

RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES – ACTORES

Agente – actor	ENTIDAD TERRITORIAL
Nivel de gobierno y/o institución	Departamento Distrito Municipio
Competencia	Garantizar el derecho a la participación social en salud en su jurisdicción y realizar seguimiento a todos los actores como garantía de su cumplimiento.



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:

Enero 2021

Revisión No.

1

Página: 12/ 15

Interacciones	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades municipales • EPS • ESE • IPS • Formas de participación • Organizaciones autónomas
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las estrategias de comunicación, educación y gestión para la operación de la PPSS. • - Realizar Asistencia Técnica a los actores del Sistema en el territorio. • -Hacer seguimiento a los actores del sistema en el territorio. • -Formular e implementar plan de acción para la implementación de la PPSS en el marco de su competencia. • -Socializar el plan de acción y permitir su seguimiento por parte de la ciudadanía, el Ministerio de Salud y Protección Social y los entes de control. • -Respetar, promover y proteger el derecho a la participación. • -Realizar monitoreo, seguimiento y evaluación para el cumplimiento de la PPSS

Agente – actor	IPS
Nivel de gobierno y/o institución	Corresponde al territorio en donde opera en relación con el actor específico Asociación de usuarios
Competencia	Realizar las acciones establecidas por el Ministerio en la Resolución 2063 -2017 para la garantía de la participación social – PPSS.
Interacciones	<ul style="list-style-type: none"> • Con asociaciones de usuarios • Veedurías
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la institucionalidad en salud para garantizar el derecho a la participación de los usuarios de la IPS. • Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para empoderar a los usuarios de salud de la IPS. • Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para generar una cultura de la salud con los usuarios de la IPS. • Formular e implementar el plan de acción para la implementación de la PPSS en el marco de su competencia. • Socializar el plan de acción y permitir su seguimiento por parte de la ciudadanía, entidad territorial, Ministerio de Salud y Protección Social y los entes de control. • Respetar, promover y proteger el derecho a la participación.



Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Fecha actualización:	Enero 2021
Revisión No.	1
Página: 13/ 15	

IMPLEMENTACIÓN.

Los integrantes del Sistema, en el marco de sus competencias deberán:

Disponer el alistamiento institucional que permita el desarrollo de la PPSS con los recursos humanos y logísticos que se requieran y Formular los planes de acción que garanticen, a través de la definición de las metas, líneas de acción, actividades y recursos financieros, el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los ejes estratégicos de la PPSS.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INICIO	FINAL	RESPONSABLE
Estrategia de participación ciudadana	-Creación de la política. -	Socialización de la política ante la asocion de usuarios			SIAU– planeación y calidad

INDICADORES

Líderes de área capacitados*100/total líderes de área Representantes de los usuarios capacitados*100/total representantes de los usuarios

Número de capacitaciones realizadas*100 número de capacitaciones programadas

Número de evaluaciones aprobadas *100/ número de evoluciones aplicadas

ACCIONES DE CONTINGENCIAS:

•Guardar los casos de PQRSF en la Carpeta compartida del “SIAU”; donde organizadamente se han creado carpetas de los casos de PQRSF por año, mes

	Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	
	Fecha actualización:	Enero 2021
	Revisión No.	1
Página: 14/ 15		

y tipo. Se abren subcarpetas individuales de cada PQRSF, donde se anexan todas estas comunicaciones recibidas, la trazabilidad, la respuesta y el recibido de esta respuesta.

En el evento de un daño súbito de la herramienta tecnológica se procederá a llevar un registro manual (tabla Excel) de todas las PQRSF, utilizando el correo electrónico para dar traslado de las PQRSF a los servicios; cumpliendo con las disposiciones del presente manual

BIBLIOGRAFIA

- Constitución Política
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-DNP-“Protocolos de Servicio al Ciudadano”.
- Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:
www.servicioalciudadano.gov.co
- Página de Gobierno en Línea: programa.gobiernoonlinea.gov.co
 - Política de participación social en salud ppss resolución 2063 de 2017 (www.minsalud.gov.co)

Elaboró: Luis Carlos Diez Arias Asesor de Calidad y Planeación	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Aprobó: Luz Ayda Zuleta Valencia Gerente
--	---	---

FIRMADO AL ORIGINAL