

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 1 de 11

Contenido

1. Objetivo.....	2
2. Marco Normativo.....	2
3. Descripción de la Política.....	3
4. Alcance	3
5. Implementación y Divulgación.	3
5.1 Divulgación.....	3
5.2 Implementación	4
5.3 Evaluación y Seguimiento	10
6. Control de cambios	11

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 2 de 11

1. Objetivo

Promover la participación ciudadana en la gestión pública de la E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas con el propósito de garantizar los derechos y deberes constitucionales que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones relacionadas con la planeación y prestación del servicio adoptadas por la institución y de esta manera garantizar la satisfacción de las necesidades de la población y las condiciones para ejercer la participación social en salud.

2. Marco Normativo

- **Resolución 429 del 2016:** Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Resolución 2063 de 2017:** Por la cual se adopta la política de participación social en salud -PPSS.
- **Constitución Política de Colombia de 1991:**

Artículo 2. son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (a la comunidad) y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva.

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 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que sean clasificados como reservados”.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 3 de 11

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.

- **Ley 489 de 1998:** Artículo 32. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión 7 acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

3. Descripción de la Política

La E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Caldas se compromete a generar espacios y mecanismos destinados a la participación ciudadana, en aras de propiciar la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos administrativos y asistenciales.

4. Alcance

La política parte del reconocimiento de la participación como derecho fundamental vinculado a otro derecho fundamental como lo es la salud. En tal sentido, la institución es garante de los mismos y la ciudadanía tiene el deber de participar en el proceso.

La política de participación ciudadana de la E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas aplica a todos los procesos asistenciales y administrativos de la institución.

5. Implementación y Divulgación.

5.1 Divulgación

La presente política se divulgará a todos los colaboradores de los servicios y áreas asistenciales y administrativas de la E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas, a través de procesos de capacitación y socialización. Como también a la ciudadanía.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 4 de 11

5.2 Implementación

El Hospital como institución prestadora de servicios de salud es conocedora de la importancia de la participación de ciudadanos, usuarios o interesados en todo el ciclo de la gestión pública (diagnostico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), por tanto adopta la directriz contemplada en la Ley 1757 de 2015 de diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen esta participación, de tal manera la entidad ha establecido diferentes canales para tal fin.

La Política Pública de Participación Social está orientada en mantener y garantizar una continua comunicación entre los usuarios y la E.S.E. San Vicente de Paúl, a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana, entre ellos audiencia pública de rendición de cuentas, veeduría ciudadana, comité de ética hospitalaria, mecanismos para interponer una PQRSF; el propósito de esta política es brindar acceso a la información y del mismo modo, comunicar temas relacionados con la entidad. Así mismo, lograr identificar la percepción de la experiencia de los servicios prestados a los usuarios.

➤ La PPSS se fundamenta en los siguientes principios:

- **Enfoque de derechos:** Los ciudadanos son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación, y es responsabilidad de la entidad adoptar las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de éste, incluyendo acciones de afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Territorialidad:** Tendrá en cuenta las dinámicas territoriales y la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación en la perspectiva de impulsar y garantizar el derecho a la participación, lo que implica reconocer el desarrollo diferencial de los espacios, mecanismos e instancias de participación social.
- **Diversidad:** Es el reconocimiento y promoción de la pluralidad, la heterogeneidad y la singularidad manifiesta en los planos étnico, cultural, de edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, religiosa o política de los sujetos participantes.
- **Solidaridad:** Capacidad de acción articulada entre ciudadanos y la institución, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en desventaja manifiesta frente al ejercicio de su derecho a la participación.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 5 de 11

- **Autonomía:** Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación, para lo cual la institución ejercerá libremente sus funciones en materia de participación, buscando el pleno ejercicio de la libertad y la promoción de la autodeterminación individual y colectiva.
- **Equidad:** Desde la perspectiva de desarrollo humano, el concepto de equidad implica el reconocimiento de las condiciones desiguales que afectan a las personas para el ejercicio de la participación. El hospital tiene en cuenta las asimetrías de poder y los diversos puntos de vista evitando las discriminaciones.
- **Transparencia:** Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios y dispositivos que garanticen la participación en los procesos de gestión de la salud: de inversión en salud, rendición de cuentas, auditoria y contraloría social e interacción entre los funcionarios y/o trabajadores de la salud con la población, en torno al manejo administrativo y gerencial de los recursos públicos, así como el cumplimiento de políticas y programas de impacto en la población.
- **Corresponsabilidad:** La política de participación debe favorecer la concurrencia de esfuerzos de los actores sociales concertados y articulados entre sí, en un marco de colaboración protagónica, factibles de realizarse para enfrentar situaciones concretas relacionadas con los procesos de participación social en salud con el fin de lograr un mayor impacto en la calidad de vida.

➤ **Ejes estratégicos y líneas de acción**

Grupo de acciones desarrolladas:

- **Fortalecimiento institucional:** El fortalecimiento de las capacidades institucionales y la asignación de los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos para la promoción de la participación social en salud.

▪ **Líneas de acción:**

- ✓ La institución gestiona los recursos financieros requeridos para fortalecer la estructura administrativa y el recurso humano dedicado al fomento y desarrolló de los procesos de participación.
- ✓ Se define los programas de formación y capacitación a los colaboradores para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 6 de 11

- ✓ La institución gestiona espacios de formación a la comunidad en temas de planeación, presupuestación y control social en salud.
- ✓ Los procesos y dinámicas de participación social son transversalizados en el ciclo de las políticas y programas institucionales.
- ✓ Incorporamos el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud y en la definición e implementación de los programas de la institución.

• **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 en los procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas institucionales.

Se propende por la legitimidad en la representatividad ciudadana que facilite la coordinación entre los usuarios y el hospital, para garantizar la defensa de los derechos de salud y de participación social.

▪ **Líneas de acción:**

- ✓ La institución crea una estrategia pedagógica permanente para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.
- ✓ Se establece incentivos que propicien la participación social y comunitaria.
- ✓ Fortalecimiento continuo de las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a diferentes canales de comunicación que posibilite espacios institucionales para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.
- ✓ Definición de los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad.

• **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). Es por ello que el hospital fomenta 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.

▪ **Líneas de acción**

- ✓ Diseño de estrategias de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 7 de 11

✓ Conformación y consolidación de mecanismos y espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención institucionales.

- **Control social en salud:** El control ciudadano sobre los recursos públicos de la institución 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.

- **Líneas de acción**

- ✓ Mejoramiento continuo en el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de ampliación de canales de comunicación institucionales.
 - ✓ Definición e implementación de estrategias de formación dirigida a los colaboradores y ciudadanía en general para el fortalecimiento y promoción del control social en el área de salud.
 - ✓ Implementación de los mecanismos institucionales que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que la entidad haga un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.

- **Mecanismos de participación ciudadana**

A través de estos mecanismos la ciudadanía puede participar en los procesos llevados a cabo por la E.S.E San Vicente de Paúl de Caldas.

- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

- **Rendición de cuentas:** Socialización de las gestiones desarrolladas por la gerencia del hospital, dando a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos, las decisiones y las actividades.

- **Comité de ética hospitalaria:** La E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, mediante resolución No 052 del 16 de febrero de 2022, crea y opera el Comité de Ética Hospitalaria, el cual está conformado por varios integrantes de la institución y representantes de usuarios, que tiene como objeto, propender por la humanización en la atención de los pacientes, y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 8 de 11

➤ **Mecanismos para interponer una PQRSF**

Para la institución es muy importante conocer la percepción del usuario acerca de la experiencia adquirida en cada uno de nuestros servicios. En procura de lograr un mejoramiento y fortalecer la atención, desde la institución se contempla diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía o grupos de interés pueden radicar sus manifestaciones, entre ellos se encuentra:

- **Presencial (Oficina atención al usuario SIAU):** En la oficina de atención al usuario de la sede principal y de la sede de barrios unidos el ciudadano, usuario o interesado puede acceder a la información y orientación de diferentes tramites por parte del equipo de profesionales y auxiliares, de igual manera el usuario puede radicar una manifestación (queja, reclamo, petición, sugerencia o felicitación – PQRSF) relacionados con la prestación del servicio. El horario de atención es de lunes a jueves de 6: 30 am a 5:30 pm y los viernes 6:30 am a 4: 00 pm, en la sede principal carrera 48 No. 135 sur 41 o en la sede de barrios unidos carrera 49 No. 138 sur 32.

- **Telefónico:** A través de este medio, los usuarios pueden obtener información, asesoría y orientación sobre los servicios, programas y trámites ofertados en la institución. La línea de atención al ciudadano 604 – 444 80 61 o 3004192490.

- **Canales de comunicaciones virtuales:** Este canal permite a los usuarios solicitar servicios, información, orientación o radicar manifestaciones.

Correo electrónico:

atencionusuario@esehospicaldas.gov.co

atencionusede@esehospicaldas.gov.co

archivo.a@esehospicaldas.gov.co

Página web: <https://www.esehospicaldas.gov.co/>

- **Canal Buzón PQRSF:** La E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas cuenta con buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones, en la sede principal se encuentran siete buzones y en la sede de barrios unidos hay disponible 4 buzones.

La E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas en su compromiso con la participación social en salud por parte de los ciudadanos y grupos de interés, desarrolla las siguientes actividades:

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 9 de 11

- ✓ Publicación de todo mecanismo o procedimiento por medio del cual los usuarios pueden participar en la formulación de la política y en el ejercicio de sus derechos.
- ✓ Canalización de las consultas por parte de la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.
- ✓ Entrega oportuna a los ciudadanos sobre información que responde a las necesidades e intereses de los grupos de valor y de esta manera ejercer su derecho a participar y exigir cuentas (transparencia focalizada).
- ✓ La información suministrada es en lenguaje claro y con criterios de enfoque diferencial.
- ✓ Promover la participación de los ciudadanos en las fases de la gestión pública por parte de la organización, atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas.
- ✓ Se canaliza las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos. En los ejercicios de rendición de cuentas se incluye la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano.
- ✓ La información sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF) es un insumo para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.
- ✓ Elaboración de informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible. La institución establece e implementa una estrategia de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.
- ✓ Diseño e implementación de estrategias para el trato digno y diferenciado a la ciudadanía, teniendo en cuenta la carta de trato digno con el enfoque diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTI, por grupo etario, entre otros, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos.
- ✓ Construcción de canales de comunicación de doble vía para capturar la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión y dar a conocer las acciones correctivas y planes de mejora como consecuencia de la rendición de cuentas.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 10 de 11

- ✓ Divulgación de mecanismos e instancias de participación a través de los canales de atención dispuestos por la institución.
- ✓ Inclusión de organismos de control y veedurías ciudadanas en los procesos de racionalización de trámites, la solución de problemas y la innovación de productos y servicios institucionales.
- ✓ Desarrolló de reuniones periódicas con la asociación de usuarios para socializar informes de PQRSF y medición de satisfacción, como también canalizar las dudas e inquietudes por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados por la institución.

5.3 Evaluación y Seguimiento

La medición de la Política de participación ciudadana se materializa mediante la evaluación y seguimientos de:

- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** la institución realizará una rendición de cuentas anual, espacio en el cual participarán los usuarios, grupos de interés, instituciones y comunidad en general, con el objetivo de socializar las gestiones desarrolladas por la gerencia del hospital en relación al manejo de los recursos, las decisiones y actividades.
- **Comité de ética hospitalaria:** Se verificará la realización de las reuniones del comité de ética según cronograma anual y la asistencia a estos encuentros por parte de los representantes de la asociación de usuarios.
- **Mecanismos para interponer una PQRS:** medimos la participación de la ciudadanía con respecto a las PQRS, a través de los diferentes canales establecidos por la institución, estos son: los buzones de PQRSF, página web, correo electrónico, línea telefónica y canal presencial en las oficinas de atención al usuario. Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.

Lo anterior se evaluará con los indicadores mensuales relacionados con las PQRS y medición de satisfacción, las actas de apertura de buzones, base de datos con información de orientaciones e intervenciones de solicitudes realizadas a la oficina de atención al usuario.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Código: PO.AU.PSS-01
		Versión: 01
		Página: 11 de 11

6. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Razón del cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
01	Creación del Documento		Trabajadora Social	Subgerente de Servicios de Salud	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	21/09/2023