

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 0 de 15

1. NOMBRE DE LA POLITICA

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

2. PRESENTACION

Es deber de la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre la implementación de la política de participación social en salud (PPSS), comprometida con la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y enfoque humanizado, presenta el presente documento como parte del marco normativo interno que rige su funcionamiento. Las políticas aquí consignadas tienen como finalidad establecer lineamientos claros que orienten la toma de decisiones, promuevan la eficiencia institucional y garanticen el cumplimiento de los principios éticos, legales y administrativos que sustentan nuestra labor en el sector salud.

En el Plan de Gestión Gerencial "Nuestra pasión es cuidar tu Salud 2024 - 2027", se ha asumido como responsabilidad la meta A1, que consiste en avanzar con el proceso de preparación hacia la Acreditación. Para ello, se llevará a cabo una autoevaluación interna de manera anual de conformidad a los grupos de estándares de acreditación, acompañada de la implementación de acciones de mejora continua, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud.

Dentro del Plan de Desarrollo Institucional Nuestra Pasión es Cuidar tu Salud 2024 – 2028, se ha establecido el área de gestión de dirección y gerencia como meta de resultado, desarrollar un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro y promover las actividades necesarias para que toda la ESE, trabaje en la misma dirección de lograr la satisfacción de necesidades en salud y garantizar la atención integral a la población del municipio de Campoalegre, tiene establecido la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

3. MARCO LEGAL - NORMATIVIDAD QUE LA SOPORTA

La Constitución de 1991 contiene una serie de disposiciones relacionadas con la participación. Ley 10 de 1990, por la cual se reorganizó el Sistema Nacional de Salud estableció como una de sus finalidades, la organización y el establecimiento de las modalidades y formas de participación comunitaria en la prestación de servicios de salud.

Decreto 1757 de 1994 (actualmente compilado por el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social 780 de 2016), por medio del cual se reglamentó dicha ley, aludió a la participación como: "el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos que buscan el bienestar humano y el desarrollo social.", (Cfr. art. 2 10.1.1.2 del Decreto 780 de 2016), a través de los COPACOS como instancias de planeación local en salud y en las instituciones del Sistema de Seguridad Social por medio de las asociaciones de usuarios y los comités de ética hospitalaria. (Cfr. Decreto 780 de 2016, arts. 2.10.1.1.10 a 2.10.1.1.14)

La Ley 715 de 2001. por la cual se establecen las competencias del sector salud a nivel nacional y territorial y los criterios de distribución de los recursos del sector, se fija como competencia de la Nación establecer mecanismos y estrategias de participación social y promover el ejercicio

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 1 de 15

pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud.

Ley 850 de 2003 de carácter estatutario, establece la normatividad en relación con las veedurías ciudadanas. el procedimiento para su constitución, sus principios rectores, sus funciones sus derechos y deberes.

Numeral 4 del artículo 37 de la Ley 1122 de 2007 se incorpora como uno de los ejes del sistema de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud, la atención al usuario y la participación social.

Ley 1438 de 2011 establece. en su artículo 3. numeral 3.1O. dentro de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la participación social. que se define como la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Artículo 12 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 plantea que el derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. A su turno. la Ley Estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática ", que modifica algunas de las disposiciones de la Ley 850 de 2003, regula lo relativo al derecho a la participación democrática, la cual impacta la participación en salud, con los diferentes elementos que ello comporta. específicamente lo relativo al control social y la financiación.

4. ALINEACION DE LA POLITICA CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA ESE

4.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA: La política de adopción de Participación Social de la Salud en la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre se articula con la misión institucional "Somos una ESE acreditada por la UNICEF como Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia – IAMI; que presta servicios de salud de primer nivel con altos estándares de calidad, que garantiza una atención eficaz, efectiva y oportuna a nuestros usuarios.

Y con la visión, En el año 2028 seremos, una organización que presta servicios de primer nivel y segundo nivel de atención, reconocidos por el mejoramiento continuo de sus procesos, centrada en el usuario y su familia, fortalecimiento del talento humano, innovadores en la prestación de servicios de salud con auto sostenibilidad económica y rentabilidad social.

4.2. OBJETIVO ESTRATEGICO AL QUE LE APUNTA:

Elaborar, ejecutar y evaluar un plan de desarrollo institucional que mejore el desempeño institucional mediante el modelo integrado de planeación y gestión, en el cumplimiento de las metas de resultados y objetivos estratégicos enfocado en los estándares de acreditación y habilitación con el fin de lograr la prestación de los servicios de salud con humanización, Calidad, seguridad del paciente y su familia, garantizando la solidez financiera de la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 2 de 15

4.2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mejorar el desempeño de la Entidad frente al cumplimiento de las metas de gestión y resultados de la ESE HOSPITAL DEL ROSARIO durante el periodo 2024-2027.
- Atender y prestar de manera integral los servicios de salud a los usuarios de la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre en cumplimiento al sistema obligatorio de garantía de la calidad SOGC, aplicado las buenas prácticas del programa de seguridad del paciente y humanización en la atención.

5. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La E.S.E Hospital Del Rosario de Campoalegre se compromete adoptar, implementar, evaluar y mejorar los procesos de la Institución a través de la gestión eficaz, eficiente y efectiva, de la aplicación de técnicas, herramientas y actividades que promuevan el ejercicio de participación ciudadana por medio de la creación de escenarios que fortalezcan la interacción e integración con la comunidad para la toma de decisiones de carácter administrativo,

6. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La Política de Participación Social en Salud del Hospital del Rosario inicia con su adopción en el Plan de Acción institucional y se activa mediante mecanismos formales como asociaciones de usuarios, veedurías, COPACO, SAC y espacios de rendición de cuentas. Culmina al finalizar el periodo de gestión institucional correspondiente, generalmente al cierre del año, o cuando terminan los procesos participativos establecidos, fuera de los espacios formales definidos por la normativa.

7. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Objetivo General de la Política

Buscar mediante la política de participación social en salud (PPSS), como derecho y práctica social es la posibilidad material de producir bienestar y la realización del derecho a la salud en el entendido que significa que todos los actores sociales de una comunidad hacen parte en las deliberaciones y decisiones sobre cualquier problema que afecta a la comunidad, en el entendido que la salud es un bien público

Objetivos Específicos de la Política

- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadana intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud, diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y detectar temas para mejorar los niveles de satisfacción.
- Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 3 de 15

8. LINEAMIENTO Y ESTRATEGIA DE ACCIÓN DE LA POLITICA

Los lineamientos expuestos en el presente documento, son de carácter general y de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Empresa Social del Estado Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre.

- 1. Garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud**
Brindar atención sin discriminación por condición económica, género, etnia, discapacidad o situación social, priorizando a la población en condición de vulnerabilidad.
- 2. Fortalecer la participación social y comunitaria**
Promover espacios de diálogo con la comunidad, veedurías ciudadanas y comités de usuarios, fomentando la corresponsabilidad en la gestión de la salud pública.
- 3. Articular acciones intersectoriales para el bienestar social**
Coordinar con instituciones educativas, sociales, ambientales y gubernamentales del municipio estrategias que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.
- 4. Impulsar la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad**
Desarrollar programas de educación en salud, hábitos de vida saludable, autocuidado y prevención de enfermedades prevalentes, en zonas urbanas y rurales.
- 5. Implementar un enfoque diferencial e incluyente**
Asegurar la atención con enfoque étnico, de género, ciclo vital, discapacidad y diversidad cultural, adaptando los servicios a las particularidades de la población local.
- 6. Fomentar la corresponsabilidad institucional y comunitaria**
Establecer alianzas y compromisos conjuntos entre el hospital, la administración municipal, las EPS, líderes comunitarios y organizaciones sociales, en el desarrollo de programas y estrategias de salud.
- 7. Desarrollar estrategias para el abordaje integral de determinantes sociales**
Identificar y gestionar los determinantes sociales que afectan la salud de la población (como el acceso al agua potable, vivienda, educación, empleo), dentro de una perspectiva de salud pública integral.

9. CONCEPTOS GENERALES Y DEFINICIONES PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA

Asociación de usuarios: Grupo de personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) que se organizan para velar por la calidad de los servicios de salud y defender los derechos de los usuarios. Estas asociaciones son importantes para la participación ciudadana en el sistema de salud y para la mejora continua de los servicios.

Audiencia Pública participativa o de rendición de cuentas: evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 4 de 15

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Canal de comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles; derechos políticos y deberes, el cual es sometido a sus leyes.

Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Deberes: Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.

Derechos: Son el resultado de leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia de la nación.

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Encuestas: procedimiento mediante el cual se recopilan datos a través de un cuestionario diseñado, cuya finalidad es conocer y medir la opinión de la gente respecto a un tema específico, lo que permite aportar al proceso de toma de decisiones de la alta Dirección.

Entrevistas: son espacios a través de los cuales se desarrolla una charla con una o más personas con el objetivo de obtener información a través de las preguntas que se realizan al entrevistado, estableciendo así un diálogo directo.

Participación ciudadana: Proceso social, mediante el cual, los usuarios, Asociaciones y Veedurías ciudadanas, se acercan o se vinculan con el Sistema de Salud de la E.S.E Hospital del Rosario para aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud, con el objetivo propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 5 de 15

Participación comunitaria: En el ámbito normativo de la salud en Colombia la participación comunitaria es concebida como el derecho de la comunidad a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan (art. 12° Ley 1751 de 2015).

Participación social: es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria.

Transparencia: Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Usuario: Persona que utiliza los diferentes servicios de la E.S.E Hospital del Rosario.

Veeduría ciudadana: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los usuarios, ejercer vigilancia sobre la gestión del Sistema de Salud de E.S.E Hospital del Rosario responsable de la ejecución de los procesos administrativos y asistenciales, la oferta y la demanda del plan de beneficios y del resultado de la prestación del servicio, referenciado en el monitoreo continuo de la gestión

10. ACTIVIDADES OPERATIVAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA

1. REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD:

A partir de los resultados de FURAG identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).

A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizadoras por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación). Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 6 de 15

cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).

Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

2 CONSTRUIR EL PLAN DE PARTICIPACIÓN.

Paso 1: Identificación de actividades que involucran procesos de participación:

Conformar y capacitar un equipo de trabajo (que cuente con personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión) que lidere el proceso de planeación de la participación. Identificar en conjunto con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que cada área realizará en las cuales tiene programado o debe involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados.

De las actividades ya identificadas determinar cuáles corresponden a participación en las fases del ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de ellas. (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)

De las actividades de participación ya identificadas, clasifique cuáles de ellas, se realizarán con instancias de participación legalmente conformadas y cuáles son otros espacios de participación.

Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades de participación ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.

Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan:

Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)

Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana. Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.

Establecer el cronograma de ejecución de las actividades identificadas que se desarrollarán para promover la participación ciudadana definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana definir las etapas y mecanismos de

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 7 de 15

seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades través de la estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga:

Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.

Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar:

Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.

Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.

Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.

3 PROMOCIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. ejecutar el Plan de participación:

Preparar la información que entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación.

Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de esta.

Convocar a través de los medios definidos en el plan de participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.

Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 8 de 15

Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.

Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.

Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.

2. Evaluación de Resultados

Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para:

1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano
2. Grupos de valor involucrados.
3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación.
4. Resultados de la incidencia de la participación.

Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.

Publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.

Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.

Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación.

4. GRADUALIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PPSS

La implementación se considerará por fases. La fase de socialización y posicionamiento de la PPSS implica garantizar que esta sea conocida y apropiada, tanto por la institucionalidad, la

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 9 de 15

comunidad y el resto de los actores del sistema: Entidades territoriales, EPS e IPS. Así mismo las entidades del nivel nacional y territorial en tanto implementen actividades o se relacionen con procesos de participación social vinculados a la garantía del derecho fundamental a la salud deberán incorporar en sus respectivos lineamientos, prácticas y procesos la PPSS.

En la Fase de Implementación de los Ejes de la PPS se deberán desarrollar las siguientes estrategias operativas:

A. ESTRATEGIA EDUCATIVA

La estrategia educativa para servidores públicos, actores del sistema y la ciudadanía, sus formas, mecanismos y organizaciones. La educación es una herramienta para alcanzar equidad en la medida en que cualifica a los sujetos y esto les permite apropiar capitales culturales que los posiciona de maneras distintas de comprensión y diálogo en este sentido esta estrategia debe garantizar:

1. Cualificar las capacidades, tanto de los servidores, como de la ciudadanía y sus organizaciones para que la participación sea un instrumento efectivo para la realización del derecho a la salud.
2. Realizar una propuesta de pedagogía amplia e incluyente con herramientas y dispositivos pedagógicos adecuados y pertinentes a los diversos actores y públicos.
3. Diseñar programas de formación, tanto para los trabajadores del sector salud, como para los líderes comunitarios, en donde se evidencie el reconocimiento de experiencias desarrolladas por la ciudadanía y los funcionarios.
4. Generar condiciones para lograr tanto en la ciudadanía como en los servidores del sector salud, competencias, conocimientos y apertura hacia la participación.

La E.S.E Hospital del Rosario a través de plan de actividades a usuarios realizará educación en participación social y normatividad siguiendo los lineamientos emitidos por la secretaria Distrital de Salud

B. LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA

La estrategia comunicativa busca articular a todos los actores y componentes del sistema bajo una perspectiva de acción comunicativa. Esta estrategia es fundamental para el desarrollo de los procesos de participación en la medida en que posibilita la interacción entre el Estado – Ciudadanía, a través del acceso a la información, definición de mecanismos de producción, circulación y apropiación de la PPSS. En tal sentido, la estrategia debe generar:

1. Procesos de democratización de la información en todos los planos.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 10 de 15

2. Mecanismos de divulgación de la PPSS que permitan el posicionamiento y su apropiación.
3. Identificación de medios institucionales y comunitarios que proyecten el uso de los recursos comunicativos.
4. Mecanismo de articulación con los procesos institucionales internos, externos y comunitarios.
5. Conformación de redes de comunicadores comunitarios.
6. Canales de comunicación abiertos que faciliten la interacción.

La E.S.E Hospital del Rosario cuenta con diferentes canales de acceso para promover la participación social facilitando el derecho de los usuarios y comunicación permanente con la institución como son:

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 11 de 15

CANAL	MODO DE CONTACTO
LINEAS DE ATENCION	Teléfono Administración: 3178933357 Teléfono Urgencias: 3178934013 Línea Gratuita: 018000915521
FÍSICO	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M 2:00 Pm – 5: 00 pm
VIRTUAL	http://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/atencionalusuario/servicios-virtuales/pqrf/ siau@hospitaldelrosario.gov.co administración@hospitaldelrosario.gov.co
PRESENCIAL	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
BUZONES	Existen 4 buzones de sugerencias ubicados 1 en el pasillo de atención de consulta externa, 1 en urgencias, 1 en atención Hospitalización 1 en Promoción y Mantenimiento de la salud (PYM). Los cuales son revisados todos los días, para luego realiza el trámite de dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.

Las actividades comunicativas se encuentran descritas en el plan operativo de comunicaciones institucional que aborda temas de participación social y atención al usuario de la E.S.E Hospital del Rosario.

C. ESTRATEGIA DE GESTIÓN

La estrategia de gestión hace referencia a todas las condiciones operativas, logísticas y de arreglos o acuerdos institucionales que se requieran para la implementación de la PPSS

1 generar mecanismos y dispositivos que permitan al Estado el cumplimiento de su papel de garante del derecho a la participación y a la ciudadanía el desarrollo de sus capacidades para incidir, decidir y exigir a través de su participación el cumplimiento del derecho a la salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 12 de 15

2. Identificar mecanismos de articulación y de coordinación institucional internos y externos con propuestas concretas para la implementación de la PPSS.

3. Identificar recursos financieros, logísticos y humanos para la implementación de la PPSS. Así como, identificar, generar y fortalecer escenarios, espacios y mecanismos de participación social en salud.

En la E.S.E Hospital del Rosario las estrategias en plan de acción radicarán en la gestión de canales de acceso para la participación ciudadana en actividades de promoción de la salud, participación de la IPS en la Alianza de Usuarios en las diferentes actividades de fortalecimiento y empoderamiento de la misma, solicitud y apertura a las visitas de los entes de control, disponer de espacios y recursos que permitan el desarrollo de las actividades programadas con los diferentes actores de la política (entidades territoriales, alianzas de usuarios, EPS, entre otro).

11. INDICADORES Y METAS

Objetivo que se desea Alcanzar con la Implementación de la Política	Meta para dar Cumplimiento al objetivo específico de la Política	Nombre del Indicador	Formula
Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.	$\geq 90\%$	Plan de acción	#de actividades realizadas / # de actividades programadas
Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y detectar temas para mejorar los niveles de satisfacción.	$\geq 90\%$	Procedimiento de PQRSF	#de actividades realizadas / # de actividades programadas

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 13 de 15

Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.	$\geq 90\%$	Cronograma de capacitación anual de la asociación de usuarios	#de actividades realizadas / # de actividades programadas
--	-------------	---	---

12. RESPONSABLES DE EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

N°	Responsable (Líder o Coordinador)	Proceso	Dependencia
1	Coordinador de SIAU	Gestión de Atención al Usuario	SIAU
2			
3			


JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA
 Gerente E.S.E Hospital del Rosario

Proyecto: Marly Giseth Trujillo Medina
 Coordinadora SIAU

Reviso: Omar Ignacio Casanova
 Asesor MIPG

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG			
	Subproceso: Gestión del Desempeño Institucional			
	POLITICAS INSTITUCIONALES			
Vigencia: 16-07-2025		Código: POL-GDI-01	Versión: 01	Página: 14 de 15

NO IMPRIMIR

VERSIÓN	FECHA	RAZON DE LA MODIFICACIÓN
01	16-07-2025	Creación del Formato de adopción de las Políticas Institucionales MIPG

PROYECTADO POR: (firma)	REVISADO POR: (firma)	APROBADO POR: (firma)
NOMBRE: Omar Ignacio Casanova	NOMBRE: Constanza Ofelia Molano Cuellar	NOMBRE: Jose Alexander Moreno Córdoba
CARGO: Asesor MIPG	CARGO: Profesional Administrativa y Financiera	CARGO: Gerente