



E.S.E HOSPITAL
Nuestra Señora del Carmen
NIT: 819002534-1



Política de Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública



Vigilada Supersalud

Jorge Alberto Lemus Bello
Gerente

Guamal Magdalena, 20 marzo de 2024



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivo General	4
Objetivos específicos.....	4
Alcance.....	4
Términos y definiciones	4
Marco Legal	6
Principios de la Política	7
Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena	8
Misión	8
Visión.....	8
Valores Institucionales:	8
Principios Institucionales:.....	10
Mapa de Procesos:.....	11
.....	11
Organigrama.....	11
.....	11
Política de Participación Ciudadana	12
Desarrollo De La Política	12
Ejes Estratégicos Y Líneas De Acción	12
Mecanismos De Participación Ciudadana.....	14
Canales Para La Participación Ciudadana	15



INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, a través de la política de participación ciudadana en salud, busca garantizar la participación, así como hacer cumplir los derechos de cada uno de sus usuarios en todo el ciclo de la gestión pública. (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento); de esta manera contribuir a través de un plan de acción donde se establezcan acciones para fortalecer y mejorar la participación ciudadana.

Desde esta perspectiva, la ESE a través de esta política se busca dar soluciones a problemáticas, necesidades, oportunidades, y debilidades que afectan la participación social en salud, dando cumplimiento al marco legal vigente y al cumplimiento de los derechos a la participación social en salud.

En este sentido, la política de participación ciudadana se convierte en un referente para organizar y darle cumplimiento los procesos de participación social establecidos por la ley y cuyo objetivo es que la ciudadanía participe activamente a través de alianzas y comités en las decisiones relacionadas con los derechos deberes en salud de cada uno de los usuarios de la E.S.E hospital.



Objetivo General

Garantizar la participación social en salud de los usuarios, a través del acceso a la información, por medio de herramientas de participación que les permita conocer acciones de mejora y canales de comunicación y atención entre la entidad de los ciudadanos.

Objetivos específicos

- Fortalecer los mecanismos de participación en salud con los que cuenta la entidad.
- Identificar espacios que promuevan la participación ciudadana en salud entre la entidad y cada uno de sus usuarios.
- Estableces estrategias que garanticen la participación social en salud.

Alcance

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen reconoce los mecanismos de participación con los que cuenta la entidad, del mismo modo busca garantizar los derechos cada día, por ello, está en la búsqueda de mejora continua constantemente fortaleciendo las acciones y estrategias ya existentes, además de eso, orienta la participación ciudadana a través de los mecanismos y canales de atención presenciales, telefónicos, virtuales para satisfacer las necesidades y dar soluciones al usuario.

Términos y 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



- **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.
- **Política:** Es el acuerdo que establecen los ciudadanos y ciudadanas y el Estado para resolver una situación problemática o una necesidad sentida de la población.
- **Ciudadano:** Término utilizado para referirse al interlocutor de la administración pública. Se extiende el concepto también para empresas, asociaciones y otros entes.
- **Derecho:** conjunto de principios y normas, generalmente expresivos de una concepción de justicia y orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de forma coactiva por parte del Estado.
- **Participación Social:** es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad.
- **Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).
- **Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).
- **Caracterización de Grupos de Valor:** Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.
- **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.
- **Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.



Marco Legal

Ley 100 de 1993- Congreso de la República	En su artículo 153, modificado por el artículo 3 de la ley 1438 de 2011, establece como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social, que es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.
Decreto 1018 de 2007- Ministerio de la Protección Social	Articula 3°- Numeral 9. Promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, que deberá efectuarse por lo menos una vez al año, por parte de los actores del Sistema.
Ley 1438 de 2011- Congreso de Colombia	En su artículo 136, que el hoy Ministerio de Salud y Protección Social definirá una Política Nacional De Participación Social.
Ley 1751 de 2015- Congreso de Colombia	En su artículo 12, dispone 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.
Resolución 2063 de 2017- Ministro de Salud y Protección Social	Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS.



Principios de la Política

Los principios básicos que sustentan la política de participación social son los siguientes:

- **Solidaridad:** es lo que hace una persona cuando otro necesita de su ayuda, la solidaridad es la colaboración que alguien puede brindar para que se pueda terminar una tarea en especial, es ese sentimiento que se siente y que impulsa a ayudar a los demás, sin intención de recibir algo a cambio.
- **Equidad:** El significado del término equidad puede rastrearse en su etimología: proviene de la raíz latina *aequitas-atis*, y esta, a su vez, del término griego *“epiekeia”*, que remite a la idea de la virtud de lo justo, es decir, de que cada uno reciba lo que le corresponde.
- **Universalidad:** Contempla la totalidad de la población sin distinción alguna y se orienta al cumplimiento de los derechos a la vida y la salud, entre otros.
- **Pluralidad:** Incluye estructurar de manera incluyente y respetar la diversidad de valores, opiniones, formas y práctica de asociatividad del tejido social para desarrollar los procesos de participación social.
- **Transparencia:** Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios de inversión en salud, rendición de cuentas, auditoría y contraloría social e interacción entre funcionarios y/o trabajadores de la salud con la población, en torno al manejo administrativo y gerencial de los recursos públicos, cumplimiento de políticas públicas y programas e impacto en la población.
- **Corresponsabilidad:** La política favorece 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 la conservación y recuperación de la salud de las personas con el fin de lograr un mayor impacto en la calidad de vida.



Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena

Misión

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

Visión

En el 2023 seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyado en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

Valores Institucionales:

La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizado.
- **DILIGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.
- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los

mejores resultados, reconociendo que éstos son limitados, y eligiendo entre alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.



- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e imaginación lo que nos permitirá mejorar y fortalecer nuestra competitividad y liderazgo.
- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuarán de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.
- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuarán con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas.

Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizando los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.



- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejada en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.
- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.
- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.
- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros procesos y recursos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.
- **ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE:** Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente saludable.

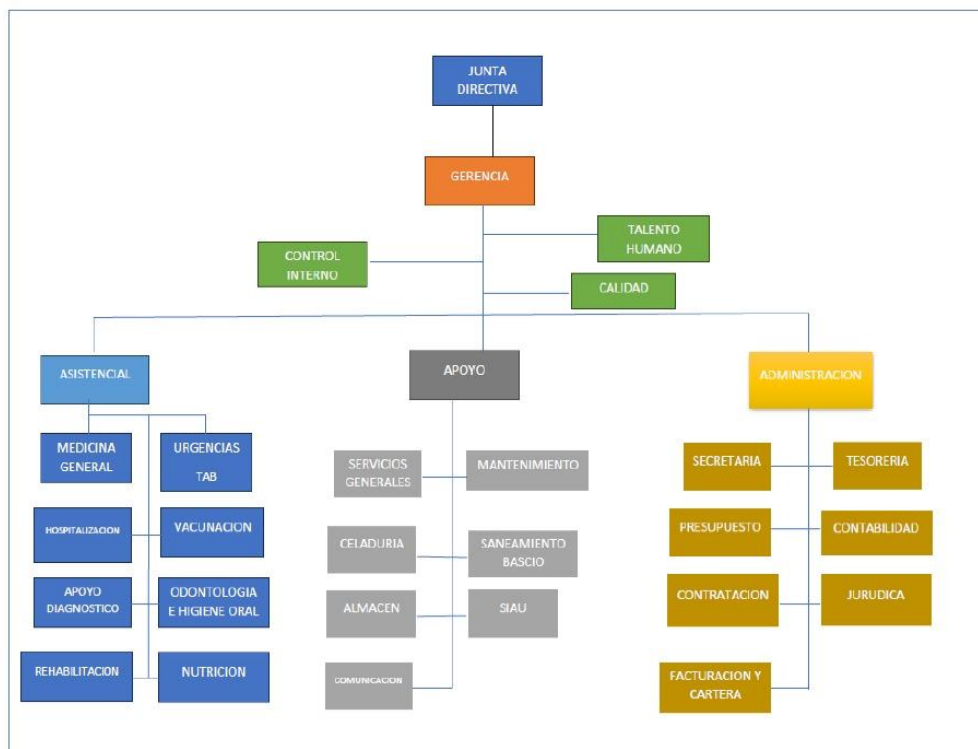


Mapa de Procesos:



Ac
Ve

Organigrama





Política de Participación Ciudadana

A través de la política de participación ciudadana la E.S.E Nuestra Señora del Carmen puede gestionar oportunamente la orientación y requerimiento de los usuarios para satisfacer sus necesidades, dentro de una cultura de servicio en el marco del restablecimiento de sus derechos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, por medio de la participación de las distintas áreas involucradas en el desarrollo planes de mejoramiento para el debido seguimiento y control de los procesos en los servicios de salud prestados por la entidad.

Desarrollo De La Política

Partiendo de la necesidad de garantizar la participación ciudadana en salud, desde la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se toman acciones de mejora en la que se implementan planes y estrategias de participación social, donde como institución se es garante de derechos y deberes de los usuarios.

Para su efecto una de las medidas de participación expuestas desde la oficina SIAU se implementan canales de comunicación para interponer PQRSF, a través de los buzones físicos ubicados en el área de urgencias, hospitalización, laboratorio clínico, y consulta externa del hospital; y digital a través del formulario ubicado en la página web de la entidad <http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/#seccion-PQR>, encuestas de satisfacción del usuario, conformación de la alianza de usuarios, capacitación y talleres para dar a conocer la política de participación ciudadana, comité de ética, código de integridad de demás planes de mejora y control ejercidos por la entidad.

Ejes Estratégicos Y Líneas De Acción

Eje 1 Fortalecimiento Institucional:

Para el estado es importante que las entidades cumplan con un fortalecimiento institucional que permita garantizar los derechos y deberes a través de la prestación de los servicios brindados por la entidad, para ello es importante que se cuente con los recursos necesarios para su funcionamiento, tecnológicos, logísticos, operativos, financieros, administrativos humanos y demás que propicien espacios adecuados y de esta manera fortalecer la estructura de la organización a nivel nacional y territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.



E.S.E HOSPITAL

Nuestra Señora del Carmen

NIT: 819002534-1



✚ Eje 2 Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud:

Para que exista un empoderamiento de la ciudadanía en el sector salud, es importante que, desde la institución se eduque constantemente sobre temas de interés público a fin que los usuarios se interesen y se apropien y logren cumplir un rol activo dentro de la sociedad, es importante que estas orientaciones estén encaminadas en talleres y capacitaciones que posibiliten un interés en la ciudadanía y esta sienta la necesidad de involucrarse en ello.

- Asambleas de la Asociación de Usuarios.
- Reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital, de acuerdo a los estatutos.
- Capacitación sobre participación social en salud
- Reuniones mensuales del Comité de Ética de la ESE Hospital.
- Orientación para jóvenes y adolescente sobre servicios amigables
- Taller básico de tecnología de información y comunicación de uso de redes sociales para el fortalecimiento de la comunicación en las organizaciones sociales.
- Asociación de usuarios participando en espacios informativos y medios de comunicación de la localidad.

✚ Eje 3 Impulso A La Cultura De La Salud

Desde un enfoque participativo en el sector salud el estado debe garantizar la apropiación de la cultura de la salud, a través de la construcción social y redes de apoyo que permitan dignificar la vida y mejorar las condiciones en la atención desde un enfoque más humano donde se propicie y se puede fomentar el desarrollo del ejercicio del cuidado y autocuidado como elementos fundamentales que garanticen el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos al acceso de los servicios de salud dignos y de calidad.

✚ Eje 4 Control Social En Salud

Desde la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, se crean espacios de participación que garantizan y permiten a los usuarios ejercer control social en salud, a través de las alianzas de usuarios los mecanismos de participación por medio de los PQRSF en donde los usuarios pueden hacer valer su participación mediante el control que se realiza en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Además de eso, la ciudadanía puede ejercer control a través de las veedurías, comités de participación comunitaria en salud (COPACO) establecidos desde la entidad, encuestas de satisfacción, además de eso desde la E.S.E existe la oficina SIAU, la cual se encuentra a disposición de la comunidad ante cualquier inquietud o sugerencia de mejora para la entidad de salud.



E.S.E HOSPITAL

Nuestra Señora del Carmen

NIT: 819002534-1



Eje 5 Gestión Y Garantía En Salud Con Participación En El Proceso De Decisión.

Por medio de esta estrategia permite que la ciudadanía propicie instrumentos y se pueda apropiarse de su participación en el sector salud y de esta manera impulsar acciones de mejoras a través de planes, proyectos, programas y políticas que favorezcan los servicios de salud.

Mecanismos De Participación Ciudadana

- **Derecho De Petición:** La Constitución faculta a los ciudadanos para presentar peticiones a las autoridades y ante organizaciones privadas. Este derecho se puede ejercer cuando lo que se está preguntando o solicitando es de interés particular o a todos los ciudadanos.
- **Control Social:** Para el Hospital Nuestra Señora del Carmen, el control social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas institucionales y a la gestión desarrollada por la entidad. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.
- **Veedurías Ciudadanas:** Estas son formas a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión pública, en los distintos niveles de la administración. A través de ésta, el ciudadano vigila también los planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos.
- **Rendición De Cuentas:** La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.



Canales Para La Participación Ciudadana

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, tiene a disposición de la ciudadanía varios canales de participación ciudadana donde los usuarios pueden ejercer control y participar activamente en las decisiones y planes de mejoras impartidos por la entidad

- Oficina SIAU
- Buzones de sugerencias
- Página web institucional:
<http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/#seccion-PQR>
- Redes sociales Facebook, Instagram, X
- Correos Institucionales:
Institucional: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co
Notificaciones Judiciales: juridica@esehospitalguamalmagdalena.gov.co
- Línea de Whatsapp: 316 960 98 27
- Línea urgencias: 304 264 28 84