

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD			
CODIGO:	Version	Vigencia:	Pagina
PO: T4-01	No 01	08/12/2023	1 de 5



La institución, en cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, promueve y facilita la Política de Participación Social en Salud, en el marco de la Constitución Política y al servicio del interés general, fundado en los principios de la igualdad, la moralidad, la eficacia, economía, celeridad e imparcialidad, la publicidad, teniendo en cuenta los fines del Estado y contando con las herramientas necesarias para el cumplimiento de la calidad en la gestión.

1. OBJETIVO: Fortalecer los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación y evaluación de la gestión, que facilite la efectiva participación Social al interior de la institución.

2. ALCANCE: La Política de Participación Social, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos de “SU IPS”, contiene canales de comunicación, que permite vincular a los líderes de procesos clínicos, la administración de la institución y la participación de la ciudadanía.

3. RESPONSABILIDAD: Serán responsables de la ejecución y control, las siguientes áreas de la institución;

1. Oficina de Calidad: Para el seguimiento del procedimiento de Participación Social y control de su cumplimiento.
2. Líderes de Proceso: Socialización y adherencia al procedimiento de Participación Social.
3. Atención al Usuario: Actualización de los procedimientos, resoluciones internas de conformidad a la norma imperante y acompañamiento a la comunidad frente a las organizaciones civiles que existan o se constituyan (Asociación de Usuarios y Voluntariados).

4. 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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD			
CODIGO:	Version	Vigencia:	Pagina
PO: T4-01	No 01	08/12/2023	2 de 5



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 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 Social:** 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.

5. 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.

6. 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 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, para efectos de la cuantificación y estadística se tiene en cuenta el tamaño de la muestra y se actualiza cada año.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD			
CODIGO:	Version	Vigencia:	Pagina
PO: T4-01	No 01	08/12/2023	3 de 5



Teléfono: (2) 2450458 directo, página web: <http://www.suipsdagua.com/>, correo electrónico: suipsdagua@hotmail.com, correo postal (a través de la ventanilla única), de manera personal en el Servicio de Atención al Usuario. Canales que tienen definido procedimientos que están estandarizados, con un objetivo e indicadores como medio de control.

Dentro del Recurso Humano, la institución cuenta con un grupo de profesionales y auxiliares técnicos para el servicio al ciudadano, encargado de Recepcionar, registrar, conocer, tramitar y resolver las PQRSF, con respecto a los servicios que presta y que formulen los ciudadanos en interés general o particular.

Entre los grupos de valor u organizaciones civiles, se cuenta con asociaciones de usuarios, voluntariados para que participen en diferentes actividades, capacitaciones y comités. Hay representación de la comunidad en el Comité de ética. Comité Científico, proceso de apertura de buzones.

Como política de control y calidad, la institución trabaja sobre indicadores y la gestión de participación social, no se aparte de ello, por lo tanto, se rinden indicadores mes a mes sobre la gestión realizadas de las PQRSF, para su revisión y planes de mejoramiento. Dentro la organización se estableció seguimiento por parte de Gestion de Calidad de la institución buscando generar sensibilización y oportunidad por parte de los líderes de cada proceso para contestar las inquietudes que formulan los ciudadanos.

7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN:

- Constitución Política de Colombia 1991, 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.
- Ley 1757 2015, por el cual se reglamenta el Sistema de Participación Social
- Decreto 780 -2016, por el cual se eligen representantes de la Comunidad a la Junta Directiva.
- Decreto 1757-1994. Representantes de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.
- Ley 720-2001 La presente ley tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Acción Voluntaria como expresión de la participación Social, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social, reglamentar la acción de los voluntarios en las entidades públicas o privadas y regular sus relaciones..
- Decreto 1011 de 2006 (abril 3) Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución No. 256 de 2016 (febrero 5) Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD			
CODIGO:	Version	Vigencia:	Pagina
PO: T4-01	No 01	08/12/2023	4 de 5



- Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Mex 1993; 35(3):238-247. Del libro: Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición, Págs. 40, 41.

8. PRINCIPIOS ORIENTADORES:

Compromiso, seguridad y trato digno al usuario y su familia. Mística formación y vocación.

9. EJES DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL

Fortalecimiento Institucional
Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud
Impulsar la cultura de la salud
Control social
Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

10. RESPONSABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD

- 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.

11. FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA

Los comités de participación comunitaria en salud (COPACOS).
Los Comités de Ética Hospitalaria.
Los comités de vigilancia epidemiológica municipal.
Las Alianzas o Asociación de Usuarios
Veedurías en salud
Juntas directivas
El consejo Territorial de Planeación

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD				
CODIGO:	Version	Vigencia:	Pagina	
PO: T4-01	No 01	08/12/2023	5 de 5	

12. ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque de derechos para la atención diferencial es una forma de abordar, comprender e identificar alternativas de respuesta a las necesidades de una población específica que generen condiciones para garantizar el ejercicio de sus derechos individuales y colectivos y el restablecimiento de los derechos vulnerados.



ALVARO PARDO ROJAS
Gerente.