

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	1 de 4		

<p>1. Descripción de la política. Describe el compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al Qué, Cómo, Para qué.</p>	<p>La Empresa Social del Estado Metrosalud se compromete a fortalecer la capacidad institucional que garantice el derecho fundamental a la participación en salud por parte de los usuarios, familias y comunidad e incidan en las decisiones institucionales que se tomen frente a planes, programas y proyectos que los afecten, a partir de su ejercicio de control social y mediante la interacción respetuosa con la administración y personal de salud, para trascender los procesos relacionados con la prestación de servicios hacia una cultura de vida sana donde todos y cada uno se reconozcan como actores responsable de las decisiones y actos.</p>
<p>2. Marco normativo. Directriz gerencial o normatividad que soporta la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 1757 de 2015 Ley Estatutaria de Participación ▪ Resolución 2063 de 2017 Ministerio de Salud y PS ▪ Circular 008 de 2018 Superintendencia Nal de Salud ▪ Plan de Desarrollo 2012-2020 ▪ Plan de Gestion 2017 -2020 ▪ Modelo de Prestacion de Servicios basado en APS ▪ Plan de Acción 2019 ▪ Programa de Gestion de la Participación del usuario, familia y comunidad
<p>3. Campo de aplicación. Describe a qué procesos, planes, programas, proyectos o acciones aplica la implementación de la política.</p>	<p>Esta política tiene en la empresa varios espacios de aplicación como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Desarrollo línea 2, componente 1: Metrosalud incluyente y en armonía con el entorno; Programa de Participación Social el cual tiene como objetivo: Promover la cultura de la participación social mediante la formación, capacitación continua en el conocimiento y el ejercicio responsable de los derechos y el cumplimiento de los deberes relacionados con el proceso de atención en salud con énfasis en la corresponsabilidad con sujeción a la normatividad vigente como garantía de un efectivo control social. ▪ Plan de Accion 2019, línea 1 Cuidado de la Salud, programa Gestion territorial de la Salud, proyecto: Gestión de la participación comunitaria con acciones coordinadas con representantes de JAC, JAL, COPACOS, Asociacion de Usuarios, Mesas de Salud. <p>En línea 2: Programa Gestión del Gobierno Público, Proyecto Participación Usuarios, Familia y comunidad, materializado en Sistema de Atencion a los Usuarios –SIAU-. y medición de satisfacción con servicios recibidos. También se estableció en esta misma línea, mantener activos los mecanismos de participación en salud de</p>

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	2 de 4		

	competencia de la ESE: Asociación de usuarios y Comité de Ética Hospitalaria con planes de capacitación y Plan de Trabajo para la vigencia respectivamente.
4. Estrategias. Define las estrategias a utilizar para el logro de la política	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Despliegue de la ruta para la implementación de la carta de Derechos y Deberes de los usuarios y acompañantes. ▪ Cronograma implementado de reuniones para la articulación sectorial e intersectorial con las organizaciones sociales y comunitarias de la Unidad Población Territorio establecidas en el Modelo de Prestación de Servicios ▪ Monitoreo y seguimiento a PQRS en sistema Safix para garantizar la oportunidad en la respuesta antes de 10 días. ▪ Aplicación de las encuestas de satisfacción por servicio y análisis respectivo para mejora. ▪ Reuniones mensuales de la asociación de usuarios y encuentro fin de año con el gerente para informe de gestión con enfoque en control social. ▪ Comités de ética hospitalaria realizados durante la vigencia. ▪ Plan de capacitación implementado a usuarios externos incluidos los representantes de la Asociación de Usuarios ▪ Acompañar y asesorar técnicamente a los miembros de la asociación de usuarios para que elijan representantes ante los demás espacios de decisión como Junta Directiva y CTSSS, COPACOS y Comités de Ética Hospitalaria. ▪ Jornada de Rendición de la cuenta realizada donde se favorece el diálogo entre las partes Gerente y grupos de interés.

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	3 de 4		

<p>5. Implementación y evaluación. Define los medios de despliegue, seguimiento y evaluación mediante indicadores, para la implementación y efectividad de la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue. Se aplicará el instructivo denominado estrategias de despliegue institucional. Publicación en página Web, mail master, cartilla del SG SST, persona a persona en las actividades de círculos seguros y saludables que se realizan en cada punto de la red, Mail master, actividades de despliegue institucional. Se realizará el seguimiento al despliegue evaluando el conocimiento adquirido a través del despliegue. • Seguimiento y evaluación (indicadores). Se evalúa mediante indicadores de Plan de Acción: Proporción de la ejecución del Plan de Trabajo para la articulación sectorial e intersectorial, oportunidad de respuesta a quejas y reclamos, satisfacción del usuario con respuesta recibida, satisfacción del usuario con Prestación de servicios, grado de conocimiento en derechos y deberes, cobertura de capacitación a usuarios externos, cumplimiento de Plan de capacitación e índice de presunta vulneración de derechos.
--	--

Preparado por: Dioselina Vergara Muñoz	Revisado por: Dr. Francisco Javier Lopez Bernal Dr. Gustavo Hernandez	Aprobado por: Dr. Leopoldo Abdiel Giraldo Velasquez
Cargo: PU Participación Social	Cargo: Subgerente Red de Servicios Director oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Cargo: (Gerente)
Fecha: 11/04/2019	Fecha: 25/04/2019	Fecha: 10/10/2019

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	10/10/2019	Los ajustes se realizan con base a la normatividad vigente especialmente en la	Análisis realizado por el comité de gerencia a las políticas	Subgerencia red de servicios

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	4 de 4		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		Resolución 2063 de 2017 Ministerio de Salud y PS Circular 008 de 2018 Superintendencia Nal de Salud: <ul style="list-style-type: none"> - El nombre de la política cambia por política de "Participación ciudadana en la gestion" - Se incluyó la participación como derecho fundamental en salud. - El Control Social se vinculó como ejercicio ciudadano de participación en salud. 	institucionales vigentes, este definió la necesidad de contar con una política Participación ciudadana en la gestión, para lo cual se estableció la necesidad de realizar una revisión, ajuste y formalización de la política vigente de conformidad con las instrucciones	