



# **POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

DOCUMENTO  
CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —



## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud y Protección Social tiene la misión de enmarcar sus competencias para formular, adoptar, dirigir, coordinar, implementar y evaluar las políticas públicas relacionadas con el Plan Obligatorio de Salud, la Salud Pública y la Promoción Social. Además, se encargará de elaborar directrices que regulen los sistemas de información en el ámbito de la Protección Social. Por ello, se ha creado una política que favorece la participación social, a partir de la resolución 2063 de 2017 por la cual el Ministerio de Salud y Protección Social adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

Adicional a lo anterior la Política Pública de Participación Social en Salud (PPSS) da directrices para atender las problemáticas, necesidades, barreras, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación ciudadana en salud. Esta estrategia busca cumplir con la normativa vigente, garantizando así el derecho humano a participar, el cual está estrechamente relacionado con el derecho a la salud, tal como se establece en la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud), capítulo 11, artículo 12.

La oficina de Información y Atención al Usuario en el Hospital San Antonio de Padua tiene la función central de alinearse con la Política de Participación Social en Salud, involucrando la comunidad en el ámbito de su aplicación. Esta política manifiesta que la Institución está comprometida con el bienestar de la comunidad, busca que la participación social se establezca como una norma cultural, constituyéndose en la base de las relaciones; para lograrlo, es esencial que individuos y actores sociales la interioricen como parte de su interacción diaria, lo que implica un fortalecimiento necesario de los mecanismos que sostienen el tejido social y fomentan relaciones de convivencia y diálogo.

El presente documento contempla los objetivos que la participación social persigue, fundamentando el accionar en garantizar a la población a través de líneas estratégicas la participación social, cumpliendo así con la normatividad. Para verificar el cumplimiento se plantean mecanismos de evaluación y seguimiento a través de la medición de los indicadores propuestos, previo análisis de las metas establecidas.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La política de participación social en salud (PPSS) se concibe como un derecho y una práctica social que facilita la creación de bienestar y la consecución del derecho a la salud. Esto implica que todos los integrantes de una comunidad tienen voz en las discusiones y decisiones relativas a cualquier asunto que impacte a la comunidad, reconociendo que la salud es un bien que pertenece a todos.

Dentro del Plan de Desarrollo Institucional, aprobado en la Junta Directiva de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, mediante el acuerdo 014 del 23 de octubre de 2024, se plantea como documento anexo el Plan Operativo Anual, el cual comprende 4 componentes, 16 líneas Estratégicas y 58 Estrategias, dentro de ellas se encuentra la línea denominada "**Gestión de Atención al Usuario y Participación Ciudadana**", esta línea evidencia el compromiso de la gerencia con trabajar en el desarrollo institucional de la mano con la comunidad; la estrategia número tres del objetivo planteado en la línea en mención, data del cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma del Plan de Acción de Participación Social, el cual comprende 23 acciones, que se priorizaron teniendo en cuenta las necesidades y el objetivo misional de la Institución. La ejecución de las actividades mencionadas permite el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, el fortalecimiento del control social y el mejoramiento de la accesibilidad y aceptabilidad.

Por otra parte, a través del actual documento, se da cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2063 de 2017.

## 3. OBJETIVOS:

### 3.1. GENERAL

Garantizar a la ciudadanía el derecho a la participación social en salud.

### 3.2. ESPECÍFICOS

- ✓ Socializar la política de participación social en salud a los colaboradores de la institución y ciudadanía en general.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de participación para la toma de decisiones en salud.

- ✓ Impulsar estrategias de comunicación, información y educación en salud a los grupos de valor.
- ✓ Promover la participación social para propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.

#### 4. ALCANCE

La Política de participación social en salud es aplicable a toda la población que utiliza los respectivos servicios, a todo el personal vinculado en cada uno de los macro procesos, así mismo vincula a la ERP – Entidades Responsables de Pago y al Ente territorial tanto municipal como departamental.

Este alcance incluye a los usuarios, pacientes, familiares, cuidadores y comunidad en general que acceden a los servicios del hospital.

Los ámbitos de aplicación: Atención en urgencias, consulta externa, hospitalización, servicios complementarios y canales de comunicación Institucional.

Canales de Atención: Presenciales, telefónicos, virtuales y escritos, garantizando accesibilidad e inclusión.

#### 5. PROPÓSITO

Garantizar la transparencia de los procesos participativos en salud y consolidar los mecanismos y espacios de participación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción de acuerdo con su competencia y el fortalecimiento en garantía en salud.

#### 6. PRINCIPIOS

- ✓ **Enfoque de Derechos:** Los ciudadanos son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación.

- ✓ **Territorialidad:** La PPSS tendrá en cuenta las dinámicas territoriales, la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación en la perspectiva de impulsar y garantizar el derecho a la participación.
- ✓ **Diversidad:** Es el reconocimiento étnico, cultural, de edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, religiosa o política de los sujetos participantes.
- ✓ **Solidaridad:** Capacidad de acción articulada entre organizaciones e instituciones, frente al ejercicio de su derecho a la participación.
- ✓ **Autonomía:** Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación.
- ✓ **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.
- ✓ **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.

## 7. CONTEXTO

### 7.1. MARCO LEGAL

<b>Constitución Política de 1991</b>	Orientaciones normativas en el tema de participación social
<b>Ley 10 de 1990</b> <b>la Ley 100 de 1993</b>	Participación social en salud y servicio a la ciudadanía
<b>Ley 1122 de 2007</b>	Tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.
<b>Decreto 1757 de 1994</b>	Establece y organiza las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios en salud.

<b>Ley Estatutaria 1751 del 6 de julio de 2015</b>	Promoción y protección del Derecho a la Participación Democrática.
<b>LEY 1438/2011 RESOLUCIÓN 429 DE 2016</b>	Vinculado al Ejercicio de Ciudadanía
<b>Resolución 2063 de junio de 2017</b>	La intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

## 7.2. MARCO SITUACIONAL

Una política pública se estructura, se organiza, bajo un conjunto de aspectos que de manera general tienen que ver con líneas, estrategias y acciones como una forma de avanzar en la definición de la metas la cuales deben tener ejes centrales para abordar la política, como se va desarrollar y la puesta en marcha de la estrategias para su divulgación y posterior evaluación, es por ello que la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila, fortalecerá el proceso de reconocimiento de la ciudadanía activa en salud, verificará su grado de profundización y organización social autónoma en salud y de sus diversos tipos de participación que se puedan emplear.

## 7.3. MARCO CONCEPTUAL

La Política de Participación Social en Salud define y fortalece la capacidad institucional para garantizar el derecho social en salud, promueve la cultura de salud y el autocuidado para la apropiación de los mecanismos y condiciones en los procesos de diagnóstico, sirve como insumo para la formulación y elaboración de planes, programas y proyectos y establece directrices para organizar los procesos de participación ciudadana en la Institución.

## 8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- ✓ **Autonomía:** Las autoridades, las instancias, los espacios y las organizaciones, ejercerán libremente sus funciones en materia de participación, buscando el pleno ejercicio de la libertad y la promoción de la autodeterminación individual y colectiva.
- ✓ **Transparencia:** Garantizar mayor visibilidad en el diseño, ejecución y control a las políticas públicas y a la distribución y ejecución de los recursos del Estado, incluida la información.
- ✓ **Representatividad:** Garantizar niveles de participación que hagan cada vez más legítimas y públicas las actuaciones de las autoridades, las instancias, los espacios de participación, los/as líderes/as y las organizaciones sociales y comunitarias, con el fin de producir consensos y acuerdos entre la ciudadanía y el Estado.
- ✓ **Negociación:** Garantizar el reconocimiento de la comunidad en general, como sujetos de derechos y actores del desarrollo, por lo cual, el Estado genera condiciones para el ejercicio de poder de la ciudadanía en procura de posibilitar la intervención, negociación concertación y acuerdos sobre las decisiones públicas.
- ✓ **Participación:** Se asume como un mandato que busca forzar al Estado para que propicie la participación política, para el reconocimiento de los derechos de la comunidad y de las organizaciones sociales, en la negociación y en el poder de decisión, atendiendo a la corresponsabilidad.
- ✓ **Equidad:** Se refiere a la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de todas las comunidades y organizaciones sociales, sin ningún tipo de discriminación y reconociendo las diferencias.
- ✓ **Diversidad:** Es el derecho al reconocimiento de lo heterogéneo y a la diferencia. Se asume como el reconocimiento de las diferencias de acuerdo con los diversos tipos de vida, teniendo en cuenta las preferencias y

— Salud Integral, Impacto Real —

capacidades, y como marco las condiciones y posibilidades que tanto el Estado como la sociedad prodigan para participar en todas las decisiones públicas. Es decir, ejercer el derecho a la ciudadanía desde los escenarios de una democracia participativa, que se manifiesta en cualquier ciclo vital, independientemente del género, etnia y diversidad sexual a la que pertenece.

- ✓ **Identidad:** La participación social en salud reconoce y respeta el derecho de toda persona a construir sus procesos identitarios con respecto a su cuerpo, su género, su orientación sexual y su cultura.
- ✓ **Vinculante:** Se reconoce la participación social en salud como un derecho que se vincula al derecho a la salud de la ciudadanía.

## 9. BENEFICIOS

La Política Pública de Participación Social en Salud (PPSS) tiene varios beneficios, entre ellos:

- ✓ **Fortalecimiento de la ciudadanía:** La PPSS permite que los ciudadanos participen en la toma de decisiones sobre salud, lo que los empodera para liderar la promoción de la participación social en salud.
- ✓ **Mejoramiento de la calidad de los servicios de salud:** La participación ciudadana permite controlar la planificación, priorizar necesidades y tomar decisiones más acertadas.
- ✓ **Fortalecimiento del control social:** Fortalece las veedurías ciudadanas a través de la asociación de usuarios y desarrolla procesos de formación, reconocimiento y medios para el análisis de la información.
- ✓ **Impulso a la cultura de la salud:** Promueve la cultura de la salud incorporando a la ciudadanía en los programas y lineamientos de salud pública.
- ✓ **Fortalecimiento de la relación entre el Estado y la Comunidad:** Fortalece la relación entre el Estado, las Instituciones y la comunidad.

- ✓ **Mejoramiento de la accesibilidad y aceptabilidad de los servicios de salud:**  
La participación ciudadana puede mejorar la accesibilidad y aceptabilidad de los servicios de salud.

## 10. ESTRATEGIAS

La mejora continua se establecerá mediante líneas de fortalecimiento que impulsaran la política en cada uno de los frentes de participación.

- ✓ **Línea 1:** Fortalecimiento del reconocimiento de la ciudadanía activa en salud.  
**Estrategia 1:** La Institución cuenta con los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos, así mismo, se incorpora un enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud y en la implementación de los programas del sector.
- ✓ **Línea 2:** Fortalecimiento institucional para profundizar la ciudadanía activa en salud.  
**Estrategia 2:** Propender por la representatividad institucional, que facilite la coordinación entre los usuarios del Sistema de Salud y los entes responsables y vinculados con la salud (asociación Usuarios y gremios de la producción), fortaleciendo los mecanismos de información y comunicación incluido el acceso a medios, redes sociales, boletines y periódicos, que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.
- ✓ **Línea 3:** Fortalecimiento de la organización social autónoma en salud y de las formas de participación en salud.  
**Estrategia 3:** Conformar y/o consolidar mecanismos y espacios en busca de la participación ciudadana, Implementando una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.
- ✓ **Línea 4:** Articulación de acciones de la E.S.E. HDSAP con los grupos de valor y asociación de usuarios para el crecimiento continuo.  
**Estrategia 4:** Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta

contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.

- ✓ **Línea 5:** Fortalecimiento de la gestión social territorial en el occidente del Huila para la garantía del derecho a la salud.  
**Estrategia 5:** La institución dará cumplimiento al direccionamiento del ente territorial.

## 11. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

### 11.1. MEDICIÓN

Desarrollo de un Plan de Formación y Capacitación, para la garantía del derecho a la salud y la participación social, articulado con el plan de medios de la institución, para el fortalecimiento administrativo y de gestión, teniendo como base las organizaciones sociales y grupos de interés.

Acompañamiento a los procesos organizativos de planeación y gestión de la E.S.E y la vinculación activa de la oficina de SIAU en ejercicios con la comunidad y rendición de cuentas.

### 11.2. ANÁLISIS

Proceso en el cual se verificará la participación social en salud como medio para construir bienestar e impulsar la política dentro de la institución para la articulación entre los actores internos, externos y así empoderar a los ciudadanos y construir tejido social.

### 11.3. EVALUACIÓN

- ✓ Monitoreo de seguimiento del comportamiento de los indicadores
- ✓ Informe de cumplimiento a las 23 actividades del Plan anexo

#### 11.3.1. Indicadores de seguimiento a los objetivos establecidos en la política

##### ✓ **Medición de la adherencia de la PPSS**

(Número de Colaboradores a quien se Socializó la PPSS / Número de Colaboradores de la E.S.E) x 100

— Salud Integral, Impacto Real —

**Meta:**

8,34% de colaboradores a quienes se les socializó la PPSS mensualmente.  
100% de colaboradores a quienes se les socializó la PPSS en un año.  
La base de colaboradores de la Institución para la vigencia 2025 es de 434.

✓ **Proporción de PQRSF Gestionados**

(Número de PQRSF Gestionadas / Número de PQRSF recepcionadas) x 100

**Meta:**

Gestionar las respuestas al 100% de las PQRSF recepcionadas dentro del término establecido por la ley y la Superintendencia de Salud.

Periodicidad: Mensual

## 12. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIO E INTEGRIDAD

Según la Resolución 001 del 04 de enero de 2021, se crea el comité de Ética Hospitalaria e Integridad de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

Teniendo en cuenta el Artículo Tercero, el comité está conformado de la siguiente manera:

- ✓ Gerente o su delegado quien la presidirá.
- ✓ Un representante del equipo médico y un representante de enfermería.
- ✓ Dos representantes de la Alianza de la ESE.
- ✓ Dos delegados elegidos por y entre los representantes de la comunidad.
- ✓ Un invitado permanente.
- ✓ Un abogado del equipo jurídico.

Según el artículo quinto: las sesiones ordinarias del comité de Ética Hospitalaria e Integridad se realizarán de manera mensual y extraordinaria cuando las circunstancias así lo exijan.

Según el artículo séptimo son funciones del Comité de Ética Hospitalaria e Integridad las siguientes:

- ✓ Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
- ✓ Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- ✓ Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su mejor costo y vigilar su cumplimiento.
- ✓ Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la presentación de servicios de salud.
- ✓ Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
- ✓ Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinaria cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.
- ✓ Llevar un acta de cada reunión y remitirlos trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.
- ✓ Elegir un representante antes los comités de Ética Profesional del Sector Salud, que habla el artículo 3 de la ley 60, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes.

**13.** Las demás que le sean asignadas compatibles con la naturaleza del Comité y a la normatividad vigente.

#### **14. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Responsable(s)	Rol
Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)	Facilitador
Subgerencia Técnico -Científica	Capacitador
Oficina de Planeación	Seguimiento al cumplimiento
Control Interno	Vigilancia y Control

#### **15. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	24/01/2022	Elaboración Primera Versión
02	12/03/2025	Actualización segunda Versión, alienado Plataforma Estratégica y Plan Desarrollo Institucional 2024 2028 y lineamientos del instructivo elaboración de documentos institucionales

#### **16. APROBACIÓN**

Elaborado por: <b>Nombre: CAROLINA YASNO</b> <b>Cargo: Líder SIAU</b> <b>Firma:</b>	<b>Fecha: 24/01/2022</b>
Actualizado por: <b>Nombre: LUISA FERANANDA CASTAÑEDA</b> <b>Cargo: Líder SIAU Agremiada</b> <b>Firma:</b>	<b>Fecha: 04/03/2025</b>
Revisado por: <b>Nombre: CARLOS ANDRES PUYO</b> <b>Cargo: Apoyo profesional Planeación</b> <b>Firma:</b>	<b>Fecha: 07/03/2025</b>
Aprobado por: <b>Nombre: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ</b> <b>Cargo: Gerente</b> <b>Firma:</b>	<b>Fecha: 12/03/2025</b>

*— Salud Integral, Impacto Real —*



**POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA**  
**LA PLATA HUILA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO**  
**ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**Fecha:** 12/03/2025  
**Código:** MDE-GPDI-PG-PO-028  
**Versión:** 02  
**Página No.** 14 de 14

## 17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GT/politica-ppss-resolucion-2063-de-2017-cartilla.pdf>  
<https://www.minsalud.gov.co/encuestas/Paginas/Consulta-ciudadana-derecho-a-la-informacion-publica.aspx>  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GT/politica-ppss-resolucion-2063-de-2017-cartilla.pdf>

## 18. ANEXOS

- ✓ Resolución 001 del 04 de enero de 2021, se crea el comité de Ética Hospitalaria e Integridad.
- ✓ Plan de Acción.