



1. NORMATIVA

Art. 1 de la Constitución Política. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general."

Art. 2 de la Constitución Política. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Art. 13 de la Constitución Política. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Art. 20 de la Constitución Política. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

Art. 23 de la Constitución Política. 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.

Art. 74 de la Constitución Política. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Art. 79 de la Constitución Política. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Art. 209 de la Constitución Política. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Art. 270 de la Constitución Política. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 134 de 1994 Por la cual se dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana.



Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración pública y se fija disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998 Por el cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la CP y se dicta otras disposiciones.

Ley 850 de 2003 Por el cual se reglamenta veedurías ciudadanas.

Ley 1474 de 2011 la cual se dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanciones de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Esta norma tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 1757 1994 Por el cual se reglamentan los mecanismos de participación comunitaria en salud, siendo este específico para el sector salud y los proceso de participación.

Decreto 503 de 2011 Por el cual se adopta la Política Pública de Participación incidente para el Distrito Capital, para el sector salud.

Decreto 591 de 2018: "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 641 Capítulo V, Artículo 30 Define las Juntas Asesoras Comunitarias las cuales se desarrollan realizando seguimiento a la prestación de servicios.

Decreto 1499 de 2017: Reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado

2. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Plataforma Estratégica

Misión: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. del Distrito Capital, presta servicios de salud enmarcados en el modelo innovador de atención en red con enfoque en la gestión integral del riesgo, mejorando las condiciones de salud de nuestros usuarios de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Tunjuelito, manteniendo la participación ciudadana urbana y rural.

Visión: Para el año 2020 seremos una Subred Integrada de Servicios de Salud consolidada, sostenible, confiable y accesible, con estándares de calidad que mejoren las condiciones de salud de nuestros usuarios.

Objetivos Estratégicos

Objetivo Estratégico Nro. 1: Mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales de salud, enmarcados en un modelo innovador de atención en Red.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

POLÍTICA: PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

DI-DE-FT-07 V2

Objetivo Estratégico Nro. 2: Garantizar el manejo eficiente de los recursos que aporten a la implementación del modelo de atención en Red.

Objetivo Estratégico Nro. 3: Garantizar la sostenibilidad financiera de la subred sur.

Objetivo Estratégico Nro. 4: Promover la participación y movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención

3. ENUNCIADO

La Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E. está comprometida en fortalecer los procesos de Participación Ciudadana, en todo el ciclo de la gestión pública, con el fin de agenciar las necesidades en salud, fomentando el proceso de control social en pro de la transparencia de los procesos administrativos y asistenciales.

4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer lineamientos para la participación de los grupos de interés de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E en el ciclo de la gestión administrativa, con el fin de fortalecer el ejercicio de control social, convirtiendo a los grupos de interés en veedores de la administración, en búsqueda de que aporten a la planeación estratégica de la entidad.

5. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política será aplicada en el ciclo de la gestión administrativa, por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano y apoyada por parte de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, teniendo en cuenta las organizaciones sociales (Comité de participación comunitaria, asociaciones de usuarios, comité de ética, veedurías en salud y juntas asesoras comunitarias y demás organismos de participación definidos por la entidad)

6. DEFINICIONES

Asertividad: Habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir sin herir sentimientos.

Atención humanizada: Es una filosofía de servicios que se debe manifestar desde el primer contacto con los usuarios, a través de un lenguaje claro, en donde el usuario sienta un trato personalizado y cariñoso. **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Autonomía: Facultad de las personas y la Entidad para obrar según sus criterios, con independencia de la opinión de otros.

Calidad: Superioridad o excelencia de un servicio que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según parámetros establecidos.



Diversidad: Es el derecho al reconocimiento de lo heterogéneo, la diferencia, la individualidad, la multiculturalidad y la interculturalidad, se reconoce como la posibilidad de ser diferente o distinto, sin perder la capacidad de disfrutar y participar de la demás acciones humanas.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona transmitiéndolo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los usuarios.

Enfoque De Derechos : "el derecho a la salud es inherente a la persona , es irrevocable , inalienable , irrenunciable, es igualitario universal para todos los seres humanos , es temporal e independiente de los contextos sociales e históricos , por lo cual es un tema de la ética (de la función pública , la ética del autocuidado y de la equidad "

Enfoque diferencial: Es el trato especial dado por un Estado a las minorías étnicas o grupos marginados y excluidos, con el fin de reparar o mejorar su situación de derechos, parte de tener en cuenta la diversidad

Equidad: Es la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación

Escucha Activa: Es el interés de entender lo que las personas dicen. Se refiere a como se es sensible a la conducta verbal y no verbal de los otros.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

Modelo Integrado De Planeación Y Gestion: Herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

Necesidad: es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.

Participación ciudadana: Es un derecho y una responsabilidad de la ciudadanía en participar en las decisiones que les afecten.

Participación comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría de la Entidad.

Participación social: Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones, sobre el manejo de los recursos públicos y acciones que tengan un impacto en la comunidad.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

POLÍTICA: PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

DI-DE-FT-07 V2

7. DESARROLLO

La Oficina de Participación Comunitaria y de Servicio al Ciudadano, cuenta con el Subproceso de participación comunitaria, en donde se busca la interacción de la Entidad con los grupos de interés y organizaciones sociales, que ejercen el control social en el ciclo de la Gestión Pública, a través de:

Formas de participación:

- Asociación de Usuarios.
- COPACOS
- Comité de Ética Hospitalaria.
- Veedurías ciudadanas.

Formación:

Con base a cada una de las formas de participación la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, realiza un proceso continuo de formación y capacitación, por medio de:

- Secretaria de Salud.
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal – IDPAC.

Espacios de Participación:

- Junta Directiva.
- Juntas Asesoras Comunitarias.-
- Rendición de Cuentas.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC

8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A partir de las líneas de defensa establecidas dentro del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión, las responsabilidades respecto la gestión, seguimiento y evaluación:

Primera Línea de Defensa:

Responsable:

- Oficina Asesora de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Funciones:

- Diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública.
- Formas como se facilitara y promoverá la participación ciudadana.
- Evaluar resultados y retro alimentar.
- Consolidar y generar información vital para la toma de decisiones
- Medir periódicamente la percepción y satisfacción de la ciudadanía del ciclo de servicio
- Tomar las acciones de mejora ante posibles desviaciones, como resultado del monitoreo y la medición de los indicadores diseñados en el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Segunda línea de defensa

Responsable:

- Oficina Asesora de Desarrollo Institucional y Oficina de Calidad.

Funciones:

- Construir estrategia de participación ciudadana.
- Construir estrategia de Rendición de Cuentas.
- Evaluar la implementación de la estrategia de participación comunitaria y rendición de cuentas.
- Tomar decisiones con la información suministrada.

Tercera línea de defensa

Responsable: Control Interno

Funciones:

- Controlar el Proceso de participación y atención al ciudadano.

9. INDICADORES

OBJETIVO QUE SE DESEA ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	METAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA POLÍTICA	INDICADOR DE EVALUACIÓN		
		NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
Mejorar la satisfacción ciudadana.	Lograr un índice de satisfacción mayor o igual al 96%	Satisfacción ciudadana.	Número de Usuarios satisfechos / Número de Usuarios encuestados * 100	Semestral
Realizar capacitaciones a las formas de participación.	Capacitar al 70% de los líderes que hacen parte de las formas de participación.	Capacitación en Control social.	Número de personas con resultados en evaluación post Test, > 0 = al 60% / Total de personas capacitadas. * 100	Trimestral
Fortalecer el ejercicio de Control social	Realizar reuniones trimestral de veedurías en salud	Fortalecimiento ejercicio de control social	Numero de reuniones ejecutadas/ Numero de reuniones programadas*100	Trimestral

10. PUNTO DE CONTROL

Seguimiento al cumplimiento de los indicadores de manera trimestral.
Verificación de ejecución de reuniones con comunidad.
Indicadores que midan la satisfacción ciudadana



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

**POLÍTICA: PARTICIPACION CIUDADANA EN LA
GESTIÓN PÚBLICA.**

DI-DE-FT-07 V2

11. RESPONSABLE

Jefe Participacion Comunitaria y Servicio al ciudadano
Referentes proceso de Participacion Comunitaria

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01/07 2017	Elaboración de Política de Servicio al Ciudadano Y Participacion comunitaria
2	09/11/2019	Se realizó el cambio dividiendo la política de Servicio al ciudadano y la de Participación Comunitaria en la gestión publica. Por lo cual se tuvo en cuenta los criterios del Modelo Integrado integrado de Planeación y Gestion en el ciclo de la política Pública, se desarrolla con el enfoque de la importancia de participación de tal manera que se realiza cambio total en relación a la primera versión

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Yenni Liced Rios Olarte	Nombre: Marcela Martinez Contreras	Nombre: John Jairo Vásquez Herrera.	Nombre: Gloria Libia Polania Aguillon
Cargo: Participacion Comunitaria	Cargo: Jefe Participacion Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Cargo: Referente Direccionamiento Estratégico	Cargo: Gerente (e)
Fecha: 05/11/2019	Fecha: 06/11/2019	Fecha: 07/11/2019	Fecha: 12/11/2019
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

