

 NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, reconoce la *Participación Ciudadana* como un *derecho fundamental* y un *eje estratégico* para el *fortalecimiento de la gestión Institucional, la transparencia, el control social y el mejoramiento continuo* de la *calidad en la prestación de los servicios de salud*.

En este sentido, se compromete a *promover, garantizar y fortalecer mecanismos efectivos de participación social*, que permitan la intervención activa, informada, incluyente y corresponsable de los usuarios, pacientes, familias, organizaciones sociales y comunidad en general, en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

La Participación Ciudadana será entendida como un proceso permanente de diálogo, interacción y construcción colectiva, orientado a generar confianza, legitimidad institucional y servicios de salud centrados en las necesidades y expectativas de la población.

1. OBJETIVO

General

Dar a conocer en cada proceso de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ la importancia de brindar información, trámites y servicios al ciudadano, incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad, garantizando mecanismos de atención y comunicación que sirvan como herramientas para el cumplimiento sus derechos como lo es el de la participación ciudadana.

Específicos

-  Fortalecer los canales de comunicación (Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos, WhatsApp chatbot y el Proceso de Gestión de Información al Usuario)
-  Publicar la información de interés general actualizada en lugares visibles y de mayor afluencia (página web, redes sociales, carteleras Institucionales, emisoras, etc.)
-  Gestionar oportuna respuesta a cada Solicitud de Mejoramiento recibida
-  Asegurar el acceso a información de calidad a los usuarios
-  Incentivar a los funcionarios de la Institución para que propendan por el buen trato hacia todos los usuarios
-  Capacitar a los funcionarios para que garanticen mayor calidad y eficacia en la atención al ciudadano

 NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

2. ALCANCE

La *Política Institucional de Participación Ciudadana*, por su naturaleza, es transversal a todos los procesos de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ que desarrollan acciones de servicio al ciudadano, así como a todos los grupos de interés, incluyendo usuarios, familiares, cuidadores, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas, comunidad en general, servidores públicos y contratistas.

Se implementará a través del *REC-RC-Q-001 - Programa Institucional de Participación Ciudadana*, cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018.

3. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La *Política Institucional de Participación Ciudadana* de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de sus usuarios:

Oportunidad. La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ garantiza que la capacidad y de respuesta, que mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del usuario, se brinde en el término establecido y en el momento requerido, en los mecanismos de participación ciudadana.

Responsabilidad Institucional: Garantizar la gestión oportuna de las solicitudes y mecanismos de participación ciudadana, mediante la implementación de canales institucionales de atención, seguimiento a los tiempos de respuesta y monitoreo permanente del cumplimiento de los términos establecidos en la normativa aplicable.

Efectividad. Desde la efectividad, como principio orientado a asegurar que los mecanismos de participación ciudadana generen resultados concretos y mejoras en la gestión institucional, se permite que las opiniones, sugerencias y observaciones de los usuarios sean analizadas y consideradas en la toma de decisiones y en el mejoramiento de los servicios de salud.

Responsabilidad Institucional: Promoción de acciones derivadas de los procesos de participación ciudadana, traducidas en medidas de mejora, ajustes en los procesos institucionales y fortalecimiento de la calidad en la atención, garantizando el análisis y la implementación de acciones frente a los aportes realizados por los ciudadanos.

Respeto. Reconocemos la dignidad, diversidad, opiniones y derechos de los usuarios

 NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

y de la comunidad, promoviendo espacios de diálogo constructivo, incluyente y libre de discriminación.

Responsabilidad Institucional: Garantizar espacios y mecanismos de participación en un ambiente de respeto mutuo, promoviendo una cultura organizacional basada en la humanización de la atención y el reconocimiento de los derechos de los usuarios.

Transparencia. La gestión institucional relacionada con la participación ciudadana en la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, se caracteriza por la claridad, acceso a la información clara, veraz y oportuna sobre la gestión institucional y rendición de cuentas, permitiendo que la comunidad conozca los procesos, decisiones y resultados de la entidad, facilitando el ejercicio del control social.

Responsabilidad Institucional: Garantizar la divulgación clara y accesible de la información institucional, así como el desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas y socialización de resultados de la gestión, promoviendo el control social y la confianza de la ciudadanía.

Accesibilidad. Disponibilidad de mecanismos de participación para toda la comunidad, sin barreras físicas, administrativas, tecnológicas o comunicativas, garantizando igualdad de oportunidades para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a participar.

Responsabilidad Institucional: Diseñar, implementar y mantener canales de participación incluyentes y accesibles, adaptados a las características socioculturales y territoriales de la población usuaria.

Participación. Implica la promoción de la intervención activa de los usuarios, pacientes, familias y organizaciones sociales en los procesos de planificación, evaluación y control de la gestión institucional en salud.

Responsabilidad Institucional: Promover y fortalecer espacios formales de participación, tales como asociaciones de usuarios, comités de participación comunitaria y otros mecanismos que faciliten la interacción permanente entre la comunidad y la institución.

Información confiable. Busca que la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ garantice que sus usuarios obtengan información completa, clara, comprensible y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite.

Responsabilidad Institucional: Garantizar la generación, actualización y difusión de información institucional confiable, facilitando su comprensión por parte de la comunidad y promoviendo una cultura de transparencia y acceso a la información.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, tu Familia y la Vida NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

4. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, adopta como lineamientos obligatorios:

1. Lineamiento de garantía del derecho a la participación

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ garantizará el ejercicio efectivo del derecho a la participación ciudadana en salud, promoviendo la inclusión activa de los usuarios, familias y comunidad en los procesos institucionales.

Directrices

-  Reconocer la participación como derecho fundamental y deber ciudadano.
-  Promover la inclusión de poblaciones diferenciales y grupos vulnerables.
-  Garantizar espacios permanentes de interacción con la comunidad.

2. Lineamiento de fortalecimiento de mecanismos de participación

Se consolidarán y fortalecerán los mecanismos institucionales que faciliten la participación activa y organizada de la ciudadanía.

Directrices

-  Fortalecer la Asociación de Usuarios como instancia de representación social
-  Implementar y optimizar el sistema de PQRSF
-  Desarrollar espacios de diálogo comunitario y mesas participativas
-  Promover la participación en comités institucionales cuando aplique

3. Lineamiento de acceso a la información y transparencia

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ garantizará el acceso a información clara, veraz y oportuna que permita una participación informada.

Directrices

-  Divulgar información institucional de manera periódica
-  Implementar estrategias de comunicación accesibles
-  Realizar ejercicios de rendición de cuentas
-  Promover la cultura de transparencia institucional

4. Lineamiento de formación y empoderamiento ciudadano

Se promoverá el fortalecimiento de capacidades de los ciudadanos para una participación efectiva.

Directrices

 NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

-  Desarrollar programas de capacitación en derechos y deberes en salud
-  Formar líderes comunitarios en control social
-  Promover la educación en participación social en salud
-  Fomentar la corresponsabilidad en el cuidado de la salud

5. Lineamiento de control social en salud

Se promoverá el ejercicio del control social como mecanismo de vigilancia ciudadana sobre la gestión institucional.

Directrices

-  Facilitar la participación en procesos de seguimiento y evaluación
-  Promover la veeduría ciudadana
-  Garantizar respuesta a observaciones y recomendaciones de la comunidad
-  Integrar los resultados del control social en los procesos de mejora

6. Lineamiento de enfoque diferencial e inclusión

La participación ciudadana se desarrollará bajo un enfoque diferencial que reconozca las características socioculturales de la población.

Directrices

-  Adaptar los mecanismos de participación a contextos culturales y territoriales
-  Garantizar accesibilidad para personas con discapacidad
-  Incluir enfoques de género, etnia y ciclo de vida
-  Promover la equidad en el acceso a los espacios de participación

7. Lineamiento de articulación interinstitucional y comunitaria

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ promoverá la articulación con actores del territorio para fortalecer la participación social en salud.

Directrices

-  Coordinar acciones con entidades territoriales de salud
-  Articular con organizaciones sociales y comunitarias
-  Participar en redes de participación en salud
-  Fortalecer alianzas estratégicas para el desarrollo comunitario

8. Lineamiento de mejora continua basada en la participación

Los aportes ciudadanos serán incorporados en los procesos institucionales de evaluación y mejoramiento de la calidad.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, tu Familia y la Vida NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

Directrices

-  Integrar resultados de PQRSF en el PAMEC
-  Incorporar la percepción del usuario en auditorías de calidad
-  Implementar acciones de mejora derivadas de la participación ciudadana
-  Hacer seguimiento al impacto de las acciones implementadas

9. Lineamiento de comunicación bidireccional

Se garantizará una comunicación efectiva, permanente y bidireccional entre la institución y la ciudadanía.

Directrices

-  Establecer canales de comunicación accesibles y diversos
-  Promover el diálogo abierto con la comunidad
-  Garantizar retroalimentación a los ciudadanos sobre sus aportes
-  Evaluar la efectividad de los canales de comunicación

10. Lineamiento de gestión institucional de la participación

La participación ciudadana será gestionada de manera integral dentro del sistema de gestión institucional.

Directrices

-  Integrar la participación ciudadana en el direccionamiento estratégico
-  Definir roles y responsabilidades claras
-  Establecer indicadores de seguimiento
-  Incluir la participación en los procesos de planeación, ejecución y evaluación institucional

11. Lineamiento de humanización y cultura institucional

La participación ciudadana se fundamenta en una cultura organizacional centrada en el respeto, la dignidad y la humanización de la atención.

Directrices

-  Promover el trato digno y respetuoso hacia los usuarios
-  Fomentar la escucha activa institucional
-  Integrar la participación en las estrategias de humanización
-  Sensibilizar al talento humano en participación y servicio al ciudadano

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, tu familia y la vida NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

5. PILARES ESTRATÉGICOS

1. Gobernanza participativa en salud

Promover la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones institucionales, fortaleciendo la gobernanza en salud a través del diálogo permanente entre la comunidad y la institución.

Alcance estratégico

-  Integración de la participación en la planeación institucional
-  Vinculación de representantes de usuarios en espacios de decisión
-  Fortalecimiento de la corresponsabilidad en la gestión de la salud

2. Fortalecimiento de mecanismos e instancias de participación

Consolidar y dinamizar los mecanismos formales de participación ciudadana como canales efectivos de interacción entre la institución y la comunidad.

Alcance estratégico:

-  Fortalecimiento de la Asociación de Usuarios.
-  Optimización del sistema de PQRSF.
-  Desarrollo de espacios de diálogo comunitario.
-  Promoción de comités y mesas participativas.

3. Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas

Garantizar el acceso a información clara, oportuna y confiable, promoviendo la transparencia en la gestión institucional y el ejercicio del control social.

Alcance estratégico:

-  Implementación de estrategias de comunicación pública.
-  Desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas.
-  Publicación de resultados de gestión institucional.
-  Fortalecimiento del control social.

4. Formación y empoderamiento ciudadano

Desarrollar capacidades en los usuarios y la comunidad para una participación informada, activa y efectiva en los procesos institucionales.

Alcance estratégico

Copia No Controlada. Documento original firmado en el Área de Calidad	Página 7 de 11
---	----------------

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, tu Familia y la Vida NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

-  Capacitación en derechos y deberes en salud.
-  Formación en control social y participación.
-  Promoción de liderazgo comunitario.
-  Fomento de la cultura de corresponsabilidad.

5. Participación orientada al mejoramiento de la calidad

Incorporar los aportes de la ciudadanía como insumo fundamental en los procesos de evaluación, auditoría y mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de servicios de salud.

Alcance estratégico

-  Integración de la voz del usuario en el PAMEC
-  Uso de PQRSF como fuente de mejora
-  Participación en auditorías y evaluación de servicios
-  Implementación de acciones de mejora basadas en experiencia del usuario

6. Enfoque diferencial e inclusión social

Garantizar que los procesos de participación reconozcan las condiciones sociales, culturales, económicas y territoriales de la población, promoviendo la equidad en el acceso a los espacios de participación.

Alcance estratégico

-  Inclusión de poblaciones vulnerables
-  Adaptación de mecanismos a contextos locales
-  Eliminación de barreras de acceso a la participación
-  Aplicación de enfoques de género, etnia y ciclo de vida

7. Comunicación efectiva y relacionamiento con la comunidad

Fortalecer los canales de comunicación institucional para garantizar una interacción permanente, bidireccional y efectiva con la ciudadanía.

Alcance estratégico

-  Implementación de canales accesibles y diversos
-  Promoción del diálogo permanente
-  Retroalimentación a la comunidad
-  Evaluación de la efectividad comunicacional

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, tu Familia y la Vida NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: REC-RC-L-001
		Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad	Fecha Emisión: 20-03-2026

8. Cultura institucional orientada a la participación

Fomentar una cultura organizacional que valore la participación ciudadana como eje transversal de la gestión institucional y como componente esencial de la humanización de la atención.

Alcance estratégico

-  Sensibilización del talento humano
-  Integración de la participación en todos los procesos institucionales
-  Promoción del respeto, la escucha activa y la atención centrada en el usuario
-  Articulación con estrategias de humanización

9. Articulación intersectorial y territorial

Promover la coordinación con actores del sistema de salud y del territorio para fortalecer la participación social en salud.

Alcance estratégico

-  Articulación con entidades territoriales
-  Trabajo conjunto con organizaciones sociales
-  Participación en redes comunitarias
-  Desarrollo de alianzas estratégicas

10. Seguimiento, evaluación e impacto de la participación

Garantizar la medición, análisis y mejora continua de los procesos de participación ciudadana, evaluando su impacto en la gestión institucional.

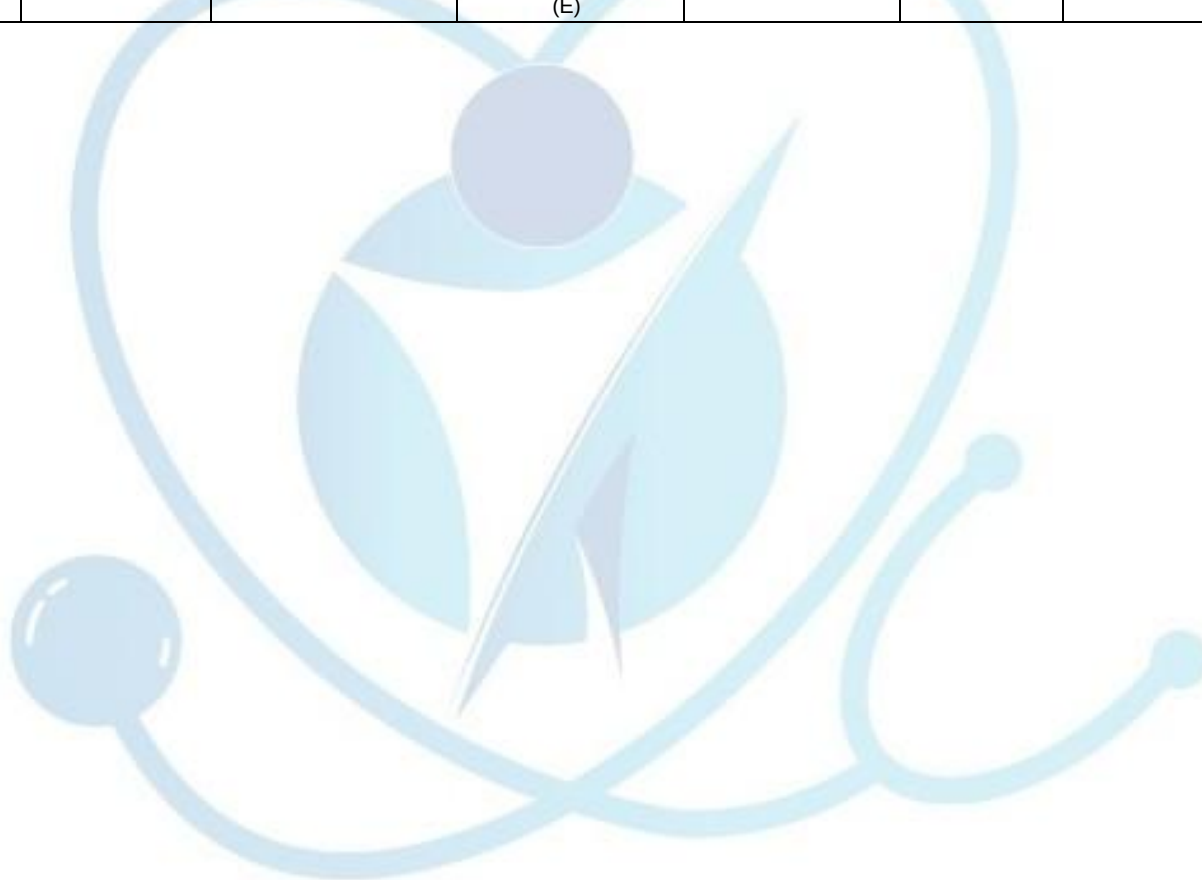
Alcance estratégico

-  Definición de indicadores de participación
-  Evaluación periódica del programa
-  Medición del impacto en la calidad de los servicios
-  Ajuste continuo de estrategias

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, tu Familia y la Vida NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Código: REC-RC-L-001
			Versión: 01
	Gestión Integral de Calidad		Fecha Emisión: 20-03-2026

6. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACION

Nº	FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AAA	IDENTIFICACIÓN DE ELABORACIÓN			Nº ACTA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
001	30/03/2026	MARÍA CLAUDIA MORILLO DAZA	TATIUSKA ORTÍZ DUARTE	ANSELMO JOSÉ HOYOS FRANCO	2026-005	Versión Inicial del documento
		Profesional Especializado Calidad	Jefe Oficina Relacionamento con el Ciudadano (E)	Agente Especial Interventor		



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, tu Familia y la Vida NIT 892399994-5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Código: REC-RC-L-001
	Gestión Integral de Calidad		Versión: 01
			Fecha Emisión: 20-03-2026

7. ANEXOS

PRINCIPIO	PILAR ESTRATÉGICO	LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES
Oportunidad	Gobernanza participativa en salud	Garantizar espacios de participación en momentos clave de la gestión institucional
		Responder oportunamente a PQRSF
		Incluir aportes ciudadanos en la planeación institucional
Efectividad	Participación orientada al mejoramiento de la calidad	Implementar acciones de mejora derivadas de la participación
		Integrar resultados de PQRSF en el PAMEC
		Evaluar el impacto de la participación en la calidad del servicio
Respeto	Cultura institucional orientada a la participación	Promover trato digno y humanizado
		Garantizar espacios de participación libres de discriminación
		Fomentar la escucha activa institucional
Transparencia	Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas	Publicar información institucional periódicamente
		Realizar rendición de cuentas
		Garantizar acceso a información clara y veraz
Accesibilidad	Enfoque diferencial e inclusión social	Eliminar barreras de acceso a la participación
		Adaptar mecanismos a condiciones de la población
		Garantizar canales accesibles para todos los usuarios
Participación	Fortalecimiento de mecanismos e instancias de participación	Fortalecer la Asociación de Usuarios
		Implementar espacios de diálogo comunitario
		Promover participación en comités institucionales
Información confiable	Comunicación efectiva y acceso a la información	Garantizar información clara, veraz y actualizada
		Fortalecer canales institucionales de comunicación
		Socializar resultados de gestión y calidad
Corresponsabilidad	Formación y empoderamiento ciudadano	Capacitar usuarios en derechos y deberes
		Promover liderazgo comunitario
		Fomentar cultura de autocuidado y uso adecuado de servicios
Transparencia / Participación	Control social y rendición de cuentas	Promover veeduría ciudadana
		Facilitar seguimiento comunitario a la gestión
		Incorporar recomendaciones en planes de mejora
Inclusión	Articulación intersectorial y territorial	Articular con actores del territorio
		Trabajar con organizaciones sociales
		Participar en redes comunitarias
Mejora continua	Seguimiento, evaluación e impacto de la participación	Definir indicadores de participación
		Medir impacto de estrategias implementadas
		Ajustar el programa según resultados obtenidos