Resolución No. 354
(31 de diciembre de 2025)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ACTUALIZA LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, SE ADOPTAN E IMPLEMENTAN LOS LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) , EN LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

El Gerente de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, Valle del Cauca, en uso de sus atribuciones legales y constitucionales, y en especial las conferidas por las disposiciones que regulan la organización y funcionamiento de las empresas sociales del estado, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 1 de la Constitución Política establece que Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana y en la prevalencia del interés general.

Que el artículo 2 de la Constitución Política establece como fines esenciales del Estado, entre otros, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como facilitar la participación de todas las personas en las decisiones que las afectan.

Que el artículo 49 de la Constitución Política reconoce la salud como un servicio público a cargo del Estado y establece que corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de los servicios de salud y ejercer su vigilancia y control.

Que el artículo 103 de la Constitución Política establece que el Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública.

Que mediante la Ley 100 de 1993 se creó el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se establecieron disposiciones relacionadas con la participación social dentro del sistema.

Que la Ley 1438 de 2011 fortaleció el Sistema General de Seguridad Social en Salud y estableció disposiciones orientadas a fortalecer la participación social y comunitaria en el sector salud.

Que el artículo 136 de la Ley 1438 de 2011 establece disposiciones relacionadas con la participación social en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que la Ley 489 de 1998 establece disposiciones relacionadas con la democratización y el control social de la Administración Pública, promoviendo la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que la Ley Estatutaria 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud, establece en su artículo 12 el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que las afectan o interesan, incluyendo la participación en la formulación de políticas, la deliberación, la veeduría, el seguimiento, la promoción y prevención, la definición de prioridades y la evaluación de los resultados de las políticas de salud.

Que la Ley 1755 de 2015 reguló el derecho fundamental de petición y estableció mecanismos para la presentación y atención de peticiones, solicitudes de información, consultas, quejas y reclamos, instrumentos relacionados con la interacción entre la ciudadanía y las entidades.

Que la Ley 1757 de 2015 establece disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, regula mecanismos de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas.

Que la Ley 850 de 2003 reglamenta las veedurías ciudadanas como mecanismo de participación para ejercer vigilancia sobre la gestión pública, sus resultados y la utilización de los recursos públicos.

Que la Ley 1712 de 2014 establece disposiciones relacionadas con la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, bajo el principio de máxima publicidad y de conformidad con las excepciones establecidas en la ley.

Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012 establece disposiciones generales para la protección de datos personales y resulta aplicable al tratamiento de información personal realizado por entidades públicas y privadas.

Que mediante el Decreto 780 de 2016 se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, incorporando las disposiciones reglamentarias aplicables al sector salud relacionadas con la participación social y los mecanismos de participación de los usuarios.

Que mediante el Decreto 1499 de 2017 se modificó el Decreto 1083 de 2015 en relación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dentro del cual se encuentra la política de gestión y desempeño institucional relacionada con la participación ciudadana en la gestión pública.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, establece como propósito facilitar y promover la participación ciudadana efectiva en las etapas de planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, de acuerdo con el régimen jurídico aplicable a cada entidad.

Que el Decreto 1229 del 19 de noviembre de 2025 desarrolló disposiciones relacionadas con la planeación participativa y el Sistema Nacional de Planeación, fortaleciendo la incorporación de la ciudadanía en los procesos de planeación y gestión pública, en lo que resulte aplicable a la institución.

Que mediante la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se establecieron disposiciones relacionadas con los estándares y directrices para publicar información en el sitio web y en el Portal de Datos Abiertos del Estado, en el marco de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública.

Que mediante la Resolución 2063 de 2017, el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó la Política de Participación Social en Salud, PPSS, como instrumento para fortalecer el derecho a la participación social en salud.

Que la Política de Participación Social en Salud, PPSS, se estructura en cinco ejes estratégicos y treinta y tres líneas de acción, de las cuales veintitrés corresponden a las E.S.E.S articulados mediante las estrategias de gestión, educación y comunicación, y establece responsabilidades para las entidades del sector salud, incluidas las Empresas Sociales del Estado.

Que los cinco ejes de la Política de Participación Social en Salud corresponden al fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación, el empoderamiento ciudadano y de las organizaciones sociales en salud, el impulso a la cultura de la salud, el control social como elemento del derecho a la salud y la gestión y garantía de la salud con participación en el proceso de decisión.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social ha establecido mecanismos de participación social en salud, entre los cuales se encuentran el Sistema de Información y Atención al Usuario, SIAU, las Asociaciones de Usuarios, los Comités de Ética Hospitalaria, las veedurías ciudadanas en salud y otros espacios e instancias de participación social.

Que mediante Resolución No. 1175 del 27 de noviembre de 2019, la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal adoptó la Política de Servicio al Ciudadano y estableció la Política de Participación Ciudadana para la institución.

Que la Resolución No. 1175 del 27 de noviembre de 2019 constituye el antecedente institucional de la presente actualización y estableció la Política de Participación Ciudadana en el marco del modelo de gestión institucional vigente para ese momento.

Que desde la expedición de la Resolución No. 1175 de 2019 se han desarrollado disposiciones legales, reglamentarias y lineamientos técnicos relacionados con la participación ciudadana, la participación social en salud, el control social, la rendición de cuentas, la transparencia, el acceso a la información pública y la participación de los usuarios en las decisiones relacionadas con el derecho fundamental a la salud.

Que, en consecuencia, resulta necesario actualizar la Política de Participación Ciudadana de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, incorporando los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud, PPSS, y articulándolos con los mecanismos institucionales de participación ciudadana, el SIAU, la gestión de calidad, la humanización, el control social, la rendición de cuentas y los demás procesos institucionales relacionados.

Que la actualización de la política institucional debe fortalecer la participación de los usuarios, sus familias, las organizaciones sociales, las Asociaciones de Usuarios, las veedurías ciudadanas y demás grupos de interés en los procesos de diagnóstico, planeación, gestión, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Modificar y actualizar la Política de Participación Ciudadana de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, establecida mediante Resolución No. 1175 del 27 de noviembre de 2019, de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente resolución.

ARTÍCULO 2. ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD. Adoptar e implementar en la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud, PPSS, adoptada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 2063 de 2017, de acuerdo con las condiciones, competencias y características institucionales.

ARTÍCULO 3. DENOMINACIÓN. La política institucional actualizada mediante la presente resolución se denominará: “POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD”.

ARTÍCULO 4. OBJETO. La Política Institucional de Participación Ciudadana y Participación Social en Salud tiene como objeto establecer los lineamientos institucionales para promover, garantizar y fortalecer la participación de los usuarios, sus familias, las organizaciones sociales, las Asociaciones de Usuarios, las veedurías ciudadanas, los grupos de interés y demás actores relacionados con la prestación de los servicios de salud, en los procesos de planeación, gestión, seguimiento, evaluación, control social y mejoramiento institucional.

ARTÍCULO 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente política será aplicable a los servidores públicos, trabajadores, contratistas y demás personas que desarrollen actividades en la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades. Igualmente, estará dirigida a los usuarios, familias, Asociación de Usuarios, organizaciones sociales, veedurías ciudadanas, grupos de interés y demás actores que participen en los espacios institucionales o territoriales relacionados con la participación social en salud.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS. La implementación de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Participación Social en Salud se desarrollará bajo los principios de participación, igualdad, equidad, transparencia, corresponsabilidad, solidaridad, respeto, inclusión, enfoque diferencial, acceso a la información, diálogo social, autonomía, concertación y garantía del derecho fundamental a la salud.

ARTÍCULO 7. ENFOQUES. La política institucional incorporará los siguientes enfoques:

1. Enfoque de derechos.
2. Enfoque diferencial.
3. Enfoque territorial.
4. Enfoque de participación social.
5. Enfoque de género y diversidad.
6. Enfoque de ciclo de vida.
7. Enfoque de inclusión y accesibilidad.

La aplicación de estos enfoques se realizará de acuerdo con las características de la población usuaria y con las condiciones institucionales y territoriales de la E.S.E.

ARTÍCULO 8. EJES DE IMPLEMENTACIÓN. La implementación institucional de la Política de Participación Social en Salud se desarrollará a partir de los cinco ejes establecidos en la Resolución 2063 de 2017:

1. Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación.
2. Empoderamiento ciudadano y de las organizaciones sociales en salud.
3. Impulso a la cultura de la salud.
4. Control social como elemento crucial del derecho a la salud.
5. Gestión y garantía de la salud con participación en el proceso de decisión.

Estos ejes se desarrollarán mediante las líneas de acción establecidas en la PPSS, de acuerdo con las competencias, necesidades, características y condiciones institucionales y territoriales de la E.S.E.

ARTÍCULO 9. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN. La E.S.E. Se desarrollará la Política de Participación Social en Salud mediante las estrategias de gestión, educación y comunicación, orientadas a:

1. Incorporar la participación social en la planeación y gestión institucional.
2. Desarrollar procesos de información, formación y capacitación dirigidos a usuarios, organizaciones sociales y actores institucionales.
3. Facilitar la divulgación de información relacionada con la gestión institucional, los mecanismos de participación y los derechos y deberes de los usuarios.
4. Promover espacios de diálogo, concertación, seguimiento y control social.
5. Fortalecer la articulación entre las áreas institucionales y las instancias de participación social en salud.

ARTÍCULO 10. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN. La E.S.E. desarrollará y fortalecerá, de acuerdo con la normatividad vigente, los siguientes mecanismos y espacios de participación:

1. Sistema de Información y Atención al Usuario, SIAU.
2. Asociación de Usuarios.
3. Comité de Ética Hospitalaria.
4. Veedurías ciudadanas y veedurías ciudadanas en salud.
5. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
6. Encuestas y mecanismos de medición de percepción de los usuarios.
7. Rendición de cuentas.
8. Espacios de diálogo con usuarios y comunidad.
9. Consultas y ejercicios de participación ciudadana.

10. Mecanismos de control social.
11. Articulación con las instancias territoriales de participación social en salud, de acuerdo con sus competencias.
12. Los demás mecanismos establecidos en la Constitución, la ley y las disposiciones sectoriales aplicables.

Las instancias territoriales de Participación Social en Salud no hacen parte de la estructura orgánica de la E.S.E., pero la institución desarrollará las acciones de articulación que correspondan conforme a sus competencias.

ARTÍCULO 11. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL. La Política Institucional de Participación Ciudadana y Participación Social en Salud se articulará con los instrumentos, políticas, planes, programas y procesos institucionales relacionados con:

1. Planeación institucional.
2. Plan de Gestión de la Gerencia.
3. Plan de Acción Institucional.
4. Política de Servicio al Ciudadano.
5. Sistema de Información y Atención al Usuario, SIAU.
6. Programa de Humanización.
7. Gestión de Calidad.
8. Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, PAMEC.
9. Seguridad del paciente.
10. Rendición de cuentas.
11. Transparencia y acceso a la información pública.
12. Gestión de comunicaciones.
13. Control interno.
14. Gestión del riesgo.
15. Los demás procesos institucionales relacionados con la participación y la relación con los usuarios.

ARTÍCULO 12. RESPONSABILIDADES. La Gerencia será responsable de orientar la implementación institucional de la presente política y garantizar su articulación con la planeación y gestión institucional. El área responsable del Sistema de Información y Atención al Usuario, SIAU, en articulación con las demás dependencias competentes, coordinará las acciones relacionadas con la participación ciudadana y la participación social en salud. Las demás áreas y procesos institucionales desarrollarán las actividades que les correspondan de acuerdo con sus competencias, los planes institucionales y el plan de acción de la PPSS. La Oficina de Control Interno realizará las actividades de evaluación y seguimiento que correspondan dentro del marco de sus competencias.

ARTÍCULO 13. PLAN DE ACCIÓN. La E.S.E. formulará y ejecutará un plan de acción institucional para la implementación de la Política Participación Social en Salud, articulado con los cinco ejes estratégicos y las líneas de acción de la PPSS que resulten aplicables a la institución. El plan de acción establecerá, como mínimo, las actividades, responsables, metas, indicadores, recursos, cronograma y mecanismos de seguimiento. Asimismo, incorporará las estrategias de gestión, educación y comunicación.

ARTÍCULO 14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. La implementación de la política será objeto de seguimiento periódico con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades previstas, identificar oportunidades de mejora y establecer las acciones necesarias para fortalecer la participación ciudadana y social en salud.

ARTÍCULO 15. INDICADORES. La E.S.E. establecerá indicadores que permitan realizar seguimiento a la implementación de la política y a los resultados de los mecanismos de participación. Los indicadores estarán relacionados, entre otros aspectos, con la participación de usuarios, funcionamiento de los mecanismos institucionales, actividades de formación, control social, rendición de cuentas, percepción de los usuarios y cumplimiento del plan de acción de la PPSS.

ARTÍCULO 16. INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS. Las actividades de participación ciudadana y participación social en salud deberán desarrollarse garantizando el acceso a la información pública, la transparencia de la gestión institucional y el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales. La información suministrada a los usuarios y participantes deberá observar las restricciones legales relacionadas con información reservada, confidencial o sometida a protección especial. En particular, las actividades de Participación Social en Salud no podrán implicar acceso, divulgación o utilización indebida de información contenida en historias clínicas ni de datos personales sensibles, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO 17. RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL. La E.S.E. promoverá espacios de rendición de cuentas, diálogo y control social que permitan informar a los usuarios y a la comunidad sobre los resultados de la gestión institucional y facilitar su participación en el seguimiento y evaluación de los asuntos de interés público. Estas actividades se desarrollarán de conformidad con la Ley 1757 de 2015 y las disposiciones que la reglamenten o modifiquen.

ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA. La presente política será socializada a los servidores públicos, trabajadores, contratistas y demás actores institucionales y comunitarios relacionados con su implementación. La E.S.E. utilizará los medios institucionales disponibles para facilitar el conocimiento de la política por parte de los usuarios y grupos de interés.

ARTÍCULO 19. MODIFICACIÓN PARCIAL DE LA RESOLUCIÓN No. 1175 DE 2019. Modificar parcialmente la Resolución No. 1175 del 27 de noviembre de 2019, exclusivamente en lo relacionado con la Política de Participación Ciudadana establecida en dicho acto administrativo. Las disposiciones relacionadas con la Política de Participación Ciudadana contenidas en la Resolución No. 1175 de 2019 serán sustituidas por las establecidas en la presente resolución. La Política de Servicio al Ciudadano adoptada mediante la Resolución No. 1175 de 2019 continuará vigente, sin perjuicio de las actualizaciones que posteriormente se realicen mediante el acto administrativo correspondiente.

ARTÍCULO 20. RECURSOS. La implementación de la presente política se desarrollará con cargo a los recursos humanos, técnicos, administrativos y presupuestales disponibles de la E.S.E., de conformidad con la planeación institucional y las apropiaciones presupuestales correspondientes.

ARTÍCULO 21. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica parcialmente la Resolución No. 1175 del 27 de noviembre de 2019, exclusivamente en lo relacionado con la Política de Participación Ciudadana, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 del presente acto administrativo.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, a los treinta y un días (31) del mes de diciembre del 2025.



JULIÁN ANDRÉS CORREA TRUJILLO
Gerente
E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

- ***Elaboró:*** *Diana Carolina Llanos Vásquez– Trabajadora Social*
- ***Revisó:*** *Ruth Cecilia Álvarez – Asesora Jurídica*
- ***Aprobó:*** *Julián Andrés Correa- Gerente*