

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PO-01-DIR-GIC-022
		Versión: 01
		Aprobación: 31/07/2024

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Katherine Peña Jaramillo Trabajadora Social	Juliana Herrera Valencia Líder de planeación y calidad	Olga Cecilia Mejía Jaramillo Directora ejecutiva
Fecha: 25/07/2024	Fecha: 26/07/2024	Fecha: 31/07/2024

1. Descripción de la política.	La Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín asume el compromiso de fomentar una cultura orientada a la confianza pública de participación en salud de los usuarios, familia y comunidad, fortaleciendo el uso de mecanismos, espacios y canales de comunicación a través de programas y proyectos enfocados en los niños, adolescentes, sus familias y la interacción con la administración y personal de la salud generando espacios de diálogo y comunicación, en pro de la mejora continua de los procesos y la atención del usuario al interior de la Corporación Hospital Concejo de Medellín.
2. Marco normativo.	Resolución 2063 de 2017 Circular 008 de 2018 Programa de Gestión de Participación del usuario, familia y comunidad.
3. Campo de aplicación.	Esta política busca satisfacer las necesidades en salud de toda la población infantil del Distrito de Medellín y Antioquia, mediante la atención de las contingencias en salud propias de los cursos de vida de la primera infancia y la infancia, a partir de un compromiso firme del equipo interdisciplinario de salud, los profesionales de apoyo y el equipo administrativo que labora en la Corporación, la comunidad y todos los interesados.
4. Estrategias.	• Trato digno a los usuarios. • Deberes y Derechos de los usuarios. • Cronograma de reuniones para articulación sectorial e intersectorial con las organizaciones sociales y comunitaria establecida en el modelo de prestación de servicios. • Seguimiento de PQRS, las cuales ingresan por pagina web, correo

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PO-01-DIR-GIC-022
		Versión: 01
		Aprobación: 31/07/2024

	electrónico y otros canales. • Gestión de Encuestas de satisfacción, seguimiento y mejora. • Plan de capacitación implementado a usuarios externos incluidos representantes de la asociación de usuarios. • Acompañar y asesorar técnicamente a los miembros de la asociación de usuarios. • Promover una cultura organizacional fundamentada en la calidad, la seguridad y la humanización, condicionando las actitudes del personal en su modo de pensar, sentir y actuar en el entorno institucional.	
5. Implementación y evaluación.	DESPLIEGUE:	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (INDICADORES):
	• Contar con una Oficina de Atención al Usuario. • Contar con multicanales dispuestos a la escucha activa de los usuarios, 24 horas al día – 365 días al año. • Manejo adecuado y pertinente de peticiones: Petición, Queja, Reclamo, PQR con Riesgo de Vida. • Se estimulan términos y plazo, para que cada una de las peticiones tengan una respuesta. • Reuniones mensuales de la asociación de usuarios. • Comité de ética. • Igualmente se referencia	• Proporción de ejecución del plan de trabajo para la articulación sectorial e intersectorial. • Oportunidad de respuesta a quejas y reclamos. • Proporción de satisfacción del usuario. • Cobertura de capacitación a usuarios externos.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PO-01-DIR-GIC-022
		Versión: 01
		Aprobación: 31/07/2024

	nuevamente la normativa relacionada con la participación de los ciudadanos, cuyo objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de los vigilados apunta a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	
--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
01	31/07/2024	Creación del documento	Trabajadora social