

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|
|  | POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | | |
| | Macroproceso | | Proceso / Subproceso |
| | Misional | | Experiencia del Usuario |
| Código: PO-02-EXU 02 | Versión: 01 | Fecha: 13-10-2025 | Página 1 de 7 |

1. DECLARACION DE LA POLITICA

La Clínica Genezen reconoce la participación social en salud como un derecho fundamental y un eje estratégico para el fortalecimiento institucional. En este sentido, se compromete a:

- ✦ Garantizar espacios permanentes de participación ciudadana incluyentes, accesibles y transparentes.
- ✦ Promover el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía.
- ✦ Facilitar la interacción entre los grupos de valor y la institución.
- ✦ Incorporar las necesidades, expectativas y recomendaciones de los usuarios en la toma de decisiones.
- ✦ Fomentar la corresponsabilidad en la mejora de la calidad de los servicios de salud.

2. REFERENCIA NORMATIVA

- ✦ Ley Estatutaria 1751 de 2015
- ✦ Decreto 1757 de 1994
- ✦ Resolución 2063 de 2017 (PPSS)
- ✦ Circular 008 de 2018

3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales para promover, garantizar y fortalecer la participación social en salud en la Clínica Genezen, mediante la generación de espacios, mecanismos y estrategias que faciliten la interacción efectiva con la ciudadanía y los grupos de valor, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad, la transparencia y el control social en la prestación de los servicios de salud.

4. ALCANCE

Aplica a todas las sedes y procesos de la Clínica Genezen y a los grupos de valor, incluyendo usuarios, familias, asociaciones de usuarios, ciudadanía en general y demás partes interesadas.

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|
|  | POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | | |
| | Macroproceso | | Proceso / Subproceso |
| | Misional | | Experiencia del Usuario |
| Código: PO-02-EXU 02 | Versión: 01 | Fecha: 13-10-2025 | Página 2 de 7 |

Inicia con la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor y finaliza con la evaluación, retroalimentación y publicación de los resultados derivados de los espacios de participación social.

5. RESPONSABILIDADES

GERENCIA / DIRECCIÓN COMERCIAL

- ✦ Garantizar los recursos necesarios para la implementación de la política.
- ✦ Aprobar estrategias de participación social.

JEFE DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

- ✦ Liderar la implementación del PPSS.
- ✦ Coordinar espacios de participación.
- ✦ Gestionar la relación con la asociación de usuarios.
- ✦ Realizar seguimiento y evaluación de resultados.

LIDERES DE PROCESOS

- ✦ Apoyar la ejecución de actividades de participación.
- ✦ Promover la inclusión de los grupos de valor en los procesos.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS (ASODEUS)

- ✦ Representar los intereses de los usuarios.
- ✦ Ejercer control social sobre la gestión institucional.

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

ASOCIACIÓN DE USUARIOS (ASODEUS): Mecanismo de participación social conformado por usuarios de los servicios de salud, cuyo propósito es velar por la calidad de la atención, la defensa de los derechos de los usuarios y el ejercicio del control social sobre la gestión institucional.

CIUDADANÍA: Conjunto de personas naturales o jurídicas que, por interés general, interactúan con la institución, incluyendo usuarios, familias, organizaciones sociales y comunidad en general.

CONTROL SOCIAL: Derecho y deber de la ciudadanía de vigilar, evaluar y hacer seguimiento a la gestión pública y a la prestación de los servicios de salud, con el fin de garantizar transparencia, calidad y cumplimiento de derechos.

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|
|  | POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | | |
| | Macroproceso | | Proceso / Subproceso |
| | Misional | | Experiencia del Usuario |
| Código: PO-02-EXU 02 | Versión: 01 | Fecha: 13-10-2025 | Página 3 de 7 |

ENFOQUE DIFERENCIAL: Perspectiva que reconoce las condiciones, características y necesidades particulares de los diferentes grupos poblacionales (edad, género, etnia, discapacidad, condición socioeconómica, entre otros), con el fin de garantizar atención equitativa e incluyente.

GRUPOS DE VALOR: Personas naturales o jurídicas, organizaciones o colectivos a quienes van dirigidos los servicios de la Clínica Genezen o que se ven impactados por su gestión (Grupos de Interés).

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: Herramientas, estrategias y espacios definidos por la institución para facilitar la interacción entre la ciudadanía y la Clínica, tales como asociaciones de usuarios, buzones PQRSF, encuestas, mesas de diálogo, entre otros.

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD: Proceso mediante el cual la ciudadanía, de manera individual o colectiva, interviene en la toma de decisiones, seguimiento y evaluación de los servicios de salud, contribuyendo al mejoramiento de la calidad y la garantía del derecho a la salud.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS): Lineamiento establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social que orienta la promoción, fortalecimiento y garantía de la participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

PQRSF: Sistema institucional para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que permite recoger la percepción de los usuarios y generar acciones de mejora.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Proceso mediante el cual la institución informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía y grupos de valor, promoviendo la transparencia y el control social.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Percepción del usuario frente a la calidad de los servicios recibidos, en relación con sus expectativas y necesidades.

TRANSPARENCIA: Principio que garantiza el acceso a la información clara, veraz y oportuna sobre la gestión institucional.

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|
|  | POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | | |
| | Macroproceso | | Proceso / Subproceso |
| | Misional | | Experiencia del Usuario |
| Código: PO-02-EXU 02 | Versión: 01 | Fecha: 13-10-2025 | Página 4 de 7 |

VEEDURÍA CIUDADANA: Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos u organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión institucional y la prestación de los servicios de salud.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA: Instancia institucional orientada a promover la humanización en la atención, analizar situaciones éticas y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

7. ESTRATEGIAS

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

La Clínica Genezen garantizará, entre otros, las siguientes estrategias como mecanismos de participación:

- 👉 Asociación de usuarios
- 👉 Buzones de sugerencias (PQRSF)
- 👉 Encuestas de satisfacción
- 👉 Reuniones de diálogo
- 👉 Mesas de trabajo
- 👉 Canales digitales (web, redes sociales)
- 👉 Comité de Ética Hospitalaria
- 👉 Comité de experiencia del usuario

PRINCIPIOS

La implementación de esta política se rige por los siguientes principios:

- 👉 **EQUIDAD:** Reconocimiento de la diversidad poblacional.
- 👉 **INCLUSIÓN:** Participación sin barreras.
- 👉 **TRANSPARENCIA:** Acceso a la información institucional.
- 👉 **CORRESPONSABILIDAD:** Compromiso compartido entre institución y ciudadanía.
- 👉 **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Adaptación a características poblacionales.
- 👉 **CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Transversal a todos los procesos.

8. IMPLEMENTACION Y EVALUACION

LINEAMIENTOS

La Clínica Genezen establece los siguientes lineamientos para la implementación de la participación social:

- 👉 Diseñar e implementar el Plan de Participación Social en Salud (PPSS).
- 👉 Identificar y caracterizar los grupos de valor.

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|
|  | POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | | |
| | Macroproceso | | Proceso / Subproceso |
| | Misional | | Experiencia del Usuario |
| Código: PO-02-EXU 02 | Versión: 01 | Fecha: 13-10-2025 | Página 5 de 7 |

- ✦ Definir mecanismos de participación (presenciales y virtuales).
- ✦ Promover la conformación y fortalecimiento de la Asociación de Usuarios (ASODEUS).
- ✦ Garantizar canales de comunicación efectivos (PQRSF, buzones, redes, reuniones).
- ✦ Realizar seguimiento, evaluación y mejora continua de los espacios de participación.
- ✦ Divulgar resultados y compromisos derivados de la participación.

DIVULGACIÓN

La presente política será divulgada a través de:

- ✦ Página web institucional
- ✦ Intranet
- ✦ Redes sociales
- ✦ Espacios de participación
- ✦ Procesos de inducción y reinducción

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La política será evaluada mediante:

- ✦ Indicadores de PQRSF
- ✦ Nivel de satisfacción del usuario
- ✦ Cumplimiento del PPSS
- ✦ Participación efectiva de los grupos de valor
- ✦ Auditorías internas
- ✦ Planes de mejoramiento derivados

Se implementarán acciones correctivas y de mejora continua cuando se identifiquen desviaciones.

9. BIBLIOGRAFIA

Congreso de la República de Colombia. (2015, 16 de febrero). Ley 1751 de 2015. Por la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 49.427. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html

Ministerio de Salud. (1994, 3 de agosto). Decreto 1757 de 1994. Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en la Ley 100 de 1993.

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|
|  | POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | | |
| | Macroproceso | | Proceso / Subproceso |
| | Misional | | Experiencia del Usuario |
| Código: PO-02-EXU 02 | Versión: 01 | Fecha: 13-10-2025 | Página 6 de 7 |

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201757%20DE%201994.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017, 9 de junio). Resolución 2063 de 2017. Por la cual se adopta la Política Pública de Participación Social en Salud (PPSS). https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202063%20de%202017.pdf

Superintendencia Nacional de Salud. (2018, 12 de septiembre). Circular Externa 008 de 2018. Instrucciones relativas al cumplimiento de los criterios de permanencia, flujo de recursos y derecho a la libre elección en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. <https://www.supersalud.gov.co/normatividad>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019, 25 de noviembre). Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf

Dado en Medellín a los 13 días de octubre de 2025



Jean Carlos David Vanegas Rodríguez
Gerente

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|
|  | POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | | |
| | Macroproceso | | Proceso / Subproceso |
| | Misional | | Experiencia del Usuario |
| Código: PO-02-EXU 02 | Versión: 01 | Fecha: 13-10-2025 | Página 7 de 7 |

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|-----------|---------------------------------|---------------------------------|
| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | RESPONSABLE |
| 1 | 9-10-2025 | Creación inicial de la política | Jefe de Experiencia del Usuario |
| | | | |
| | | | |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|--|--|
| Oscar Darío Botero Jefe de experiencia del Usuario | Carmen Harleny Moreno Perea Coordinadora de Calidad | Jean Carlo D. Vanegas Rodríguez Gerente |
| Fecha: 9-10-2025 | Fecha: 10-10-2025 | Fecha: 13-10-2025 |