



HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ  
NIT:825001119-5

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCION CIUDADANA

La E.S.E Hospital **DONALDO SAUL MORON MANJARREZ**, en cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, promueve y facilita la Política de Participación Ciudadana, en el marco de la Constitución Política al servicio del interés general, busca dar respuesta a problemáticas, necesidades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y al cumplimiento de los derechos a la participación y a la salud.

1. **OBJETIVO:** Fortalecer los mecanismos, procedimientos, y evaluación de la gestión, que facilite la efectiva participación ciudadana al interior de la Ese Hospital **DONALDO SAUL MORON MANJARREZ**.

2. **ALCANCE:** La Política de Participación Ciudadana, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos de la Ese Hospital **DONALDO SAUL MORON MANJARREZ**, contiene canales de comunicación, herramienta tecnológica, que permite vincular la administración del Hospital y la participación de la ciudadanía.

**DESARROLLO DE LA POLITICA:** Se implementa la política de participación ciudadana, en la E.S.E Hospital **DONALDO SAUL MORON MANJARREZ**, la asignación del área a la que llamó **ATENCION AL USUARIO**, atendida por un funcionario técnico; para el servicio al ciudadano, encargado de recepcionar, registrar, conocer, tramitar y resolver las PQRSF; medios de comunicación del usuario con la Administración.

Para tal efecto se tiene, Buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la Institución, Encuestas para medir la satisfacción del usuario, cuenta con canales de comunicación. De manera personal.

Canales que tienen definido procedimientos que están estandarizados, con un objetivo e indicadores como medio de control procedimiento y términos de resolución. Proceso que cuenta con una herramienta tecnológica que permite hacer seguimiento y cumplimiento a las solicitudes de la comunidad.

Además, se encarga del fortalecimiento de la participación ciudadana, en el cual se apoya con la asociación de usuarios del hospital y los copagos del municipio, quienes articulan interinstitucionalmente para llegar a la comunidad.