

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	23/09/2024		
Página:	1 de 6		

Descripción de la política

(Describe el compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al Qué, Cómo, Para qué)

La Empresa Social del Estado Metrosalud se compromete a fortalecer la capacidad institucional que garantice el derecho fundamental a la participación en salud por parte de los usuarios, familias y comunidad e incidan en las decisiones institucionales que se tomen frente a planes, programas y proyectos que los afecten, a partir de su ejercicio de control social y mediante la interacción respetuosa con la administración y personal de salud, para trascender los procesos relacionados con la prestación de servicios hacia una cultura de vida sana donde todos y cada uno se reconozcan como actores responsable de las decisiones y actos.

Responsable Institucional

(La Unidad Administrativa responsable de liderar la política, el cargo del responsable institucional y el cargo del Gestor institucional de política)

Unidad Administrativa: Subgerencia Red de Servicios

Líder de política: Subgerente Red de Servicios

Gestor de política: Profesional Universitario (Participación Social)

Marco normativo

(Directriz gerencial o normatividad que soporta la política)

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Acuerdo 271 de 2015 de la Junta Directiva de la ESE Metrosalud

Constitución Política de Colombia

Ley 134 de 1994, define normas sobre mecanismos de participación social

Ley 1757 de 2015, ley estatutaria de participación social

Ley 190 de 1995, normas para preservar la moralidad en la administración pública

Ley 850, reglamenta las veedurías ciudadanas

Ley 1474 de 2011, expide el procedimiento administrativo y el código de lo contencioso administrativo

Resolución 2063 de 2017 Ministerio de Salud y Protección social

Lineamientos para implementación

(Define cuáles son las estrategias y/o lineamientos de la ESE Metrosalud para el desarrollo e implementación de la política y lograr su propósito y los mecanismos que usará para dar a conocerla)

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	23/09/2024		
Página:	2 de 6		

Para la ESE Metrosalud, esta política se implementa a través de:

- **PE02 PG 301** PROGRAMA PARTICIPACIÓN DEL USUARIO, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD

El esquema que resume el desarrollo de la política en la ESE Metrosalud es el siguiente ciclo de actividades:

Planear la participación en salud:

Se requiere identificar las necesidades de Participación Social que trabaja en la ESE Metrosalud, para ellos es necesario disponer de información oportuna y actualizada que facilite la intervención de las principales problemáticas en la red prestadora de servicios de Salud. Esto implica contar con:

En éste se identifican las diferentes formas de participación social y comunitaria a partir de lo establecido en la normatividad vigente y de la observación directa en territorio de grupos sociales con objetivos relacionados con el mejoramiento de la salud de su población.

Se analizan, clasifican y priorizan las necesidades o requerimientos de participación Usuario – Familia – Comunidad frente a las formas de participación social identificadas para adoptarlas o adaptarlas. A partir de esto se diseñan, adaptan y caracterizan los mecanismos o espacios de participación institucionales, la cual incluye como mínimo: Objetivo, Alcance, Esquema de evaluación, actividades a realizar, responsables, beneficios, actividades y soporte metodológico. (Ver ficha técnica de cada mecanismo de participación).

Desarrollar e implementar instrumentos, técnicas y metodologías de participación en salud:

Para el desarrollo del programa se cuenta con mecanismos de participación establecidos en las normas y otros que obedecen a las necesidades institucionales y de la comunidad.

Los mecanismos de participación normados se conforman, mantienen y operan de acuerdo a lineamientos establecidos, a saber:

- Asociación de usuarios
- Comité de ética hospitalaria
- Junta Directiva
- Veeduría ciudadana

Otros mecanismos identificados por la ESE Metrosalud requieren formalizarse ante el comité de gerencia, documentándolos en ficha técnica con el fin de lograr la homogenización y estandarización de su conformación y su funcionamiento.

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	23/09/2024		
Página:	3 de 6		

Tanto para los mecanismos de participación normados como los que requieren formalizarse debe seguirse un proceso de despliegue institucional a todos los involucrados para que los actores logren apropiarse de estos.

Cada mecanismo debe formular un plan de trabajo anual, al cual se le hace seguimiento sistemático articulado al plan de acción.

Seguimiento a la implementación de los instrumentos, técnicas y metodologías de participación en salud:

El seguimiento se realiza de conformidad con la ejecución del plan de acción. Esta consigna la operación de los mecanismos de participación en salud de competencia con las evidencias de actas y asistencias a las reuniones. Además, se mide el grado de comprensión de los temas trabajados durante la vigencia.

Por otro lado, se realiza una evaluación anual de las acciones adelantadas por la entidad en términos de la participación de los grupos de valor en la gestión. Identificando aspectos o áreas críticas de trabajo y replanteando el plan inicialmente trazado de ser necesario.

Articulación con los planes institucionales:

Para el desarrollo de la política la ESE Metrosalud definirá los planes operativos necesarios que le permitan lograr los objetivos programáticos de las respectivas vigencias. Estos planes se articularán con los objetivos estratégicos y con las estrategias institucionales dando pie a la aparición del plan de acción de la Dirección de Talento Humano o quien haga sus veces.

El Plan de acción de la vigencia soporta las acciones básicas de planeación relacionadas con la política. Este plan cuenta con un método de formulación, seguimiento y evaluación estandarizada. De igual forma con una frecuencia de seguimiento y evaluación determinada. Ver:

[PE01 ME 74](#) ME METODOLOGÍA FORMULACIÓN Y DESPLIEGUE DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES

[PE01 DT 446](#) DT DOCUMENTO TÉCNICO LINEAMIENTOS PARA FORMULACIÓN PLAN ACCIÓN

Indicadores

(Defina los indicadores que va a utilizar para medir el cumplimiento de la política)

- Proporción de quejas y reclamos con respuesta antes de 10 días
- Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja o reclamo
- Índice de Vulneración de Derechos

Seguimiento y evaluación

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	23/09/2024		
Página:	4 de 6		

(Describe cómo se realizará el seguimiento y evaluación de la política. Detalla la frecuencia de seguimiento y evaluación, responsables, informes o reportes y comités o grupos de trabajo donde se analizará el desempeño de la política)

Seguimiento a la política:

La implementación de la política estará determinada por el seguimiento sistemático de los indicadores definidos para medir la gestión de la participación social.

Como resultado del seguimiento se elabora un informe ejecutivo semestral que dé cuenta del avance de la implementación de la política y los aspectos relevantes que han afectado esta.

Responsable: Subgerente red de servicios.

Frecuencia: Semestral.

Mecanismo de seguimiento: Indicadores de la política.

Resultado: Informe del desempeño de los indicadores.

Comité o equipo de trabajo donde se analiza: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Evaluación de la política:

La política se evaluará cada año mediante el uso de mecanismos o instrumentos de evaluación y/o autoevaluación definidos por el DAFP y/o el ente regulador de la política estatal.

En caso de no estar estandarizados los mecanismos y/o instrumentos, estos se desarrollarán en correspondencia con los estándares y criterios establecidos en las normas técnicas o legales vigentes y se llevará a cabo como una autoevaluación de un elemento organizacional a través del aplicativo del sistema integrado de gestión.

Responsable: Subgerente red de servicios – Jefe Oficina Asesora de Planeación y desarrollo Organizacional.

Frecuencia: Anual.

Mecanismo de evaluación: Formulario Único Reporte de Avances a la Gestión FURAG – Formulario Autoevaluación de la Política.

Resultado: Informe de Autoevaluación de la política.

Comité o equipo de trabajo donde se analiza: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En el marco de las líneas de defensa:

Línea Estratégica:

El Gerente (O quien haga sus veces) determina y direcciona la política de Gestión estratégica de talento humano y su aplicación en todos los niveles jerárquicos de la estructura.

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	23/09/2024		
Página:	5 de 6		

Primera línea de defensa:

Servidores que hacen parte de la ejecución de los procesos, procedimientos, planes y programas relacionados con la Gestión del Talento Humano.

Subgerente red de servicios - Equipo de participación (O quienes hagan sus veces). A través del seguimiento a los Procesos, Procedimientos, Programas, Planes y proyectos que tienen relación con la política de Gestión del Talento humano a través de los indicadores definidos.

Segunda línea de defensa:

Mediante el monitoreo al seguimiento y evaluación realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (O quien haga sus veces), por el Comité de Gerencia y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a la aplicación de indicadores o puntos de control.

Tercera Línea:

A través de la evaluación de los elementos de la política a través de una auditoría independiente y objetiva por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación.

ELABORADO POR:	
Javier Antonio Gutiérrez Rodas	Cargo: Subgerente red de servicios
Dioselina Muñoz Vergara	Cargo: Profesional Universitario (Participación Social)

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	01/11/2019	Se actualiza la política para la gestión de riesgos	Con el propósito de formalizar las políticas institucionales y responder a requerimientos normativos.	Subgerente red de servicio
02	23/09/2024	Se ajusta la política de participación ciudadana en los siguientes aspectos: 1. Denominación de la política	De conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del estado Colombiano y el sistema de	Subgerente red de servicios

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	23/09/2024		
Página:	6 de 6		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		2. Se redefinen el Descripción, Responsable, Marco normativo, alcance, Lineamientos de implementación, Indicadores, Seguimiento y evaluación. 3. Se especifica la articulación con los procesos, programas y planes institucionales. 4. Se establecen las líneas de defensa.	gestión de riesgos de la ESE Metrosalud.	