

## **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”**

### **POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ESE BELLOSALUD  
BELLO, ANTIOQUIA**

**OCTUBRE 2020**

**DIEGO ALFONSO MONTOYA GRAJALES**  
GERENTE

**FABIO LEÓN LONDOÑO PARRA**  
SUBGERENTE DE TALENTO HUMANO

**ALEJANDRO ALZATE**  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**PAULA ANDREA GONZALEZ LEON**  
SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD

**LINA MARÍA VÁSQUEZ CASTAÑEDA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO MIPG

### INTRODUCCIÓN

Las entidades del Estado deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

La política de Participación Ciudadana articula dos dimensiones del MIPG son: Gestión con Valores para Resultados y Direccionamiento Estratégico y Planeación, esta última debe incluir de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana en la entidad.

El presente documento se encuentra la formulación de la Política de Participación ciudadana para la ESE Bellosalud, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en el marco de su implementación.

#### 1. JUSTIFICACION

A la luz del Decreto 1499 de 2017 y el manual de MIPG se encuentra en la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados donde la entidad debe tener en cuenta acciones relevantes dentro de su organización asociadas a aspectos considerados de la “Relación Estado Ciudadano” haciendo necesario la implementación y adopción de una política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

#### 2. OBJETIVOS

Establecer mecanismos y herramientas que permitan dar a conocer las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en la gestión de la ESE Bellosalud.

##### 2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Promover la comunicación permanente y deliberación ciudadana a través de redes y medios modernos alternativos, orientados al impulso y sostenibilidad de las organizaciones.
- ✓ Lograr una comunicación segura entre el prestador del servicio de salud y los usuarios.

- ✓ Fortalecer los componentes y métodos de construcción democrática de lo público con el fin de garantizar el derecho a la participación de la ciudadanía y sus organizaciones en la participación social en salud.
- ✓ Identificar espacios que permitan garantizar la participación de la comunidad.
- ✓ Establecer los mecanismos constitucionales de participación ciudadana que facilitan el desarrollo del proceso participativo.
- ✓ Impulsar una amplia cultura de Gestión Pública para que los miembros de las comunidades ejerzan sus derechos participativos en la vida política de sus territorios.
- ✓ Promocionar espacios de diálogos, conversatorios y mesas de trabajo como ejercicio del derecho político al control social y en general a la participación de la ciudadanía en el proceso de transparencia.

### 3. ALCANCE

El éxito de esta nueva apuesta estará medido por la capacidad de empoderar a las entidades para que implementen un modelo de gestión pública, en el cual el ciudadano sea protagonista de lo público. Esto permitirá que la democracia participativa se convierta en un ejercicio real con entidades nacionales y territoriales comprometidas en la generación de espacios abiertos, multilaterales e incluyentes de participación

### 4. VIGENCIA

La política de Participación Ciudadana es de obligatoria ejecución de acuerdo a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la ESE Bellosalud.

### 5. GLOSARIO

**Asociación:** Entidad o persona jurídica compuesta por un conjunto de personas físicas que libremente se agrupan con el objeto de participar en una finalidad común, así como compartir conocimientos y actividades.

**Carta de Servicios:** Relación escrita de los servicios administrativos que cada administración ofrece a los ciudadanos y ciudadanas.

**Facultativo:** Es un procedimiento jurídico por el que se somete a voto popular y debe ser con la participación ciudadana (Quórum).

**Interés General:** Es el que afecta un conjunto de personas y/o colectividades sobrepasando el interés individual.

**Intervención Social:** Acción por la que las Instituciones o entidades sociales inciden sobre las personas de una comunidad con el objetivo de producir cambios beneficiosos.

**Mecanismos:** Son una serie de herramientas establecidas en la constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la Población Colombiana.

**Metodologías Participativas:** Herramientas de intervención comunitaria en las que se buscan las oportunidades ciudadanas para la toma de decisiones que afectaran a la colectividad.

**Obligatorio:** Son decisiones colectivas de la nación, así no sean parte de la administración pública o de un partido político.

**Orientación y Asesoramiento:** Atención de las demandas de personas con inquietudes solidarias, facilitándoles oportunidades de participación de acuerdo con las iniciativas de voluntariado propuestas por el sector asociativo.

**Plan de Comunicación:** Es un instrumento estratégico encaminado a transmitir la información de una acción o un conjunto de acciones de manera eficaz y eficiente.

**Plan de Fomento de la Participación:** Planificación de acciones encaminadas a crear un marco legal para el desarrollo de políticas participativas, así como a informar y educar a la ciudadanía en la participación.

**Políticas Participativas:** Conjunto de medidas administrativas que garantizan la libre expresión de la ciudadanía y un determinado grado de toma de decisiones en los asuntos de interés general.

**Representatividad:** Nivel de apoyo popular o social de los representantes de organismos o directivos de entidades.

**Tranversabilidad:** Metodología para la implantación y desarrollo de políticas que interesan a varias áreas de gestión administrativa.

## 6. INSTITUCIONALIDAD

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

Las entidades territoriales deben definir en su estructura organizativa el área responsable de promover la participación ciudadana, es así como las entidades podrán crear una oficina para la promoción de la participación ciudadana o asignar estas funciones a una de las dependencias existentes.

## 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El seguimiento y evaluación de la Política de Participación y Atención al Ciudadano estará a cargo de la Gerencia, Subgerencia de Servicios de Salud (SIAU), Subgerencia Administrativa y Financiera de la entidad, además de contar con los mecanismos de control social a la gestión pública, promoviendo la conformación de veedurías ciudadanas y también consolidando la estrategia de rendición de cuentas en los términos previstos por la Ley 1757 de 2015, desarrollando acciones de información, diálogo e incentivos que permitan evaluar la gestión pública y construir planes de mejoramiento a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.

## 8. ENFOQUE ESTRATEGICO

A continuación, se presenta un esquema en donde se identifican los resultados esperados de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública incluyendo algunas orientaciones sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas.

<b>Resultado esperado: Incidencia efectiva de los ciudadanos en el ciclo de gestión Pública</b>	
<b>Resultados Intermedios</b>	<b>Pasos o Acciones</b>
Condiciones Institucionales idóneas para la promoción de la participación	Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.

	<p>Construir las estrategias de: 1) Participación Articulada con el direccionamiento estratégico y Planeación Institucional y 2) La Rendición de cuentas en al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p>
<p>Promoción efectiva de la participación ciudadana</p>	<p>Ejecutar las estrategias: 1) Participación Ciudadana y 2) de rendición de cuentas</p> <p>Evaluar resultados y retroalimentar</p>

**Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad**

A partir de los resultados de las evaluaciones (incluyendo la de la oficina de control interno y el autodiagnóstico de rendición de cuentas), identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, por cada uno de los ciclos de la gestión.

Validar con las dependencias misionales y de apoyo si los grupos de valor con los que se trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización de ciudadanos, a que alude la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.

Diagnosticar si los canales que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son los idóneos de acuerdo con la caracterización de los ciudadanos.

Socializar con los funcionarios de la entidad los resultados del diagnóstico de la participación ciudadana.

Construir la estrategia de Participación ciudadana en la gestión, articulada a la planeación y gestión institucional

Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de la participación.

Identificar en conjunto con las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, las actividades en las cuales han programado involucrar a sus grupos de valor e identificar cuáles de ellas corresponde a participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases.

Identificar si las actividades contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.

Verificar que todos los grupos de valor estén contemplados en al menos una de las actividades identificadas. En caso contrario, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.

Divulgar la estrategia de Participación por distintos canales; construir un mecanismo para hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia, y divulgar la versión definitiva de acuerdo con las observaciones recibidas por los grupos de valor.

### **Construir la estrategia de Rendición de Cuentas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)**

Se debe definir los siguientes aspectos:

- ✓ Canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de rendición de cuentas.
- ✓ Mecanismos de capacitación para los grupos de valor, que incluya la capacitación para el control social.
- ✓ Recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se Implementarán.
- ✓ Cronograma de ejecución de las actividades.
- ✓ Roles y responsabilidades de las diferentes dependencias.
- ✓ Etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación de la estrategia.
- ✓ campañas de comunicación (interna y externa).

### **Ejecutar las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas**

Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y socializarla previamente, en especial con los grupos de valor que serán convocados al proceso de participación, así como las rutas de consulta de la misma.

Convocar las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de la entidad. Las actividades que se hagan en el ciclo de seguimiento, evaluación y control deberán incluir la invitación a las veedurías para la promoción del control social.

Analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes a que haya lugar. Este proceso aplica para las actividades de rendición de cuentas en el cual se debe analizar el fortalecimiento del diálogo

desarrollado en el proceso.

### **Evaluar las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas**

Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas, para:

Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano. Grupos de valor involucrados. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación, Resultados de la incidencia de la participación.

En rendición de cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión.

Publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.

Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público. Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación y Rendición de Cuentas

## **9. DIAGNOSTICO**

Teniendo como base el diligenciamiento del cuestionario del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG, aplicado para la vigencia 2019, de la Política de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación MIPG, de cuyo resultado se puede evidenciar que las actividades puntuales que la entidad debe estar efectuando para considerar el avance en la implementación de la política de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano se encuentran en un estado inicial con 38,0 en su porcentaje de avance y requiere de gestión para la elaboración, aprobación e implementación de ésta y sus componentes, tal como se evidencia en la gráfica.

## **POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ATENCION AL CIUDADANO**



### **10. CONDICIONES GENERALES**

Mantener la cultura hacia el mejoramiento, la participación y la comunicación entre el prestador del servicio de salud y los usuarios.

Direccionar las políticas Institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura.

Fortalecer la Política de Talento Humano, en el marco de la Humanización, cultura, gestión ética, calidez en el servicio, formación para el desarrollo y transmisión del conocimiento.

### **11. ELABORACION Y CONSOLIDACION DE LA POLITICA**

En la ESE Bellosalud, nos comprometemos en el desarrollo y cumplimiento de los lineamientos legales para la participación y la promoción de la interacción activa con los ciudadanos, promoviendo espacios para que todos los grupos de valor participen e intervengan; a informarse, opinar, verificar la gestión pública en la entidad; esta iniciativa busca garantizar la transparencia y acceso a la información pública, definiendo los espacio electrónicos, presenciales y telefónicos mediante los cuales se puede establecer una comunicación activa con la ciudadanía garantizando

además el ejercicio de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión, brindar la posibilidad de participar en la gestión de la entidad y ofrecer control social a la Gestión Institucional, además de poner a disposición mecanismos de participación importantes como el Derecho de Petición, las Veedurías Ciudadanas, la Rendición de cuentas y, finalmente exponer los programas que permiten la participación de los ciudadanos en el progreso de los proyectos, desarrollando actividades de mejoramiento.

## 12. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO, ELABORACION, MODIFICACION DE UN PROCESO			
Responsable	N°	Actividad	Observación
Gerencia, Subgerencia Administrativa	1	Desarrollar las estrategias de Participación que involucre medios electrónicos, en el desarrollo de dichas estrategias se planea que iniciativas se llevaran a cabo, se realizan las convocatorias por los medios que consideren y luego se realiza la consulta a los usuarios según su caracterización; una vez recibido las propuestas son discutidas y analizadas por la dirección, por último, se hace retroalimentación de los resultados obtenidos.	Redes Sociales, correo Electrónico, Pagina WEB
Subgerencia Administrativa  Subgerencia de Servicios de Salud (SIAU)	2	Diseñar acciones formativas dirigidas a los diferentes actores implicados tanto internos como externos en la participación, de manera que se mejore y profundice el ejercicio de ciudadanía y se consiga un óptimo desarrollo de la participación ciudadana de la Gestión Pública.	Capacitaciones, talleres, charlas
Subgerencia Administrativa  Subgerencia de Servicios de Salud (SIAU)	3	Mantener informados a través del portal WEB a sus usuarios con temas de interés para los mismos, e informando acerca de los trámites y servicios; permitiendo la interacción y su participación, enmarcado dentro de la misión institucional como prestador de servicios de salud, de acuerdo a la estrategia de gobierno en línea y demás normas que regulen.	Página WEB

## 13. RECOMENDACIONES

Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones, para el desarrollo e implementación de la Política de Participación al Ciudadano.

- ✓ Formular planes de mejora eficaces que contribuyan a satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

- ✓ Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
- ✓ Definir las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas y trámites con base en el análisis de la información recopilada para identificar y caracterizar (en lo social, geográfico, económico o lo que la entidad considere de acuerdo con su misión) sus grupos de valor.
- ✓ Divulgar información sobre la oferta de información en canales presenciales de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.

**14. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

**Normatividad o Legislación**

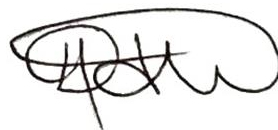
Ley 1715 Derecho a la Participación Ciudadana Artículo 2

Ley 850 del 2003 Veedurías Ciudadanas

Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 270

Ley 152 de 1994, Ley Planeación Participativa

Ley Estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”




---

**DIEGO ALFONSO MONTOYA GRAJALES**  
Gerente

<b>Elaboró:</b> Profesional Universitaria MIPG	<b>Revisó:</b> Subgerente de Servicios de Salud	<b>Aprobó:</b> Comité de Gestión y Desempeño
<b>Fecha: Octubre de 2020</b>	<b>Fecha: Noviembre de 2020</b>	<b>Fecha: Diciembre de 2020</b>