



1. NORMATIVA

- Art. 1 de la Constitución Política. Principios fundamentales Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.: Colombia se define como un Estado social de derecho, democrático y participativo. La participación ciudadana es un pilar de la organización estatal"
- Art. 2 de la Constitución Política. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
- Art. 13 de la Constitución Política. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- Art. 20 de la Constitución Política. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
- Art. 23 de la Constitución Política. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Art. 40 – Derechos políticos: Establece el derecho de los ciudadanos a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político, incluyendo el control social a la gestión pública.
- Art 49 – Derecho a la salud: Reconoce la salud como un derecho fundamental y como servicio público esencial, cuya gestión debe ser participativa y corresponsable.
- Art. 74 de la Constitución Política. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Art. 79 de la Constitución Política. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.
- Art. 209 de la Constitución Política. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado



cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

- Art. 270 de la Constitución Política. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- ODS 3 - Salud y Bienestar Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Este objetivo busca asegurar que todas las personas, sin distinción, accedan a servicios de salud oportunos, integrales y de calidad. En el contexto de la participación comunitaria, implica empoderar a la ciudadanía para que incida en la organización, evaluación y mejora de los servicios de salud, promoviendo el autocuidado, la vigilancia social y la corresponsabilidad en salud pública.
- ODS 10 - Reducción de las Desigualdades Reducir la desigualdad en y entre los países. Este objetivo impulsa la inclusión social, económica y política de todas las personas, especialmente de poblaciones vulnerables. En el ámbito de la salud, promueve la participación activa de comunidades tradicionalmente excluidas (rurales, étnicas, personas con discapacidad, etc.), garantizando que sus voces sean escuchadas en la toma de decisiones que afectan su bienestar.
- ODS 16 - Paz, Justicia e Instituciones Sólidas Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. Este objetivo respalda la construcción de instituciones públicas confiables, transparentes y abiertas al control ciudadano. En salud, se traduce en generar espacios de diálogo, rendición de cuentas y toma de decisiones conjunta entre el Estado y la comunidad, fortaleciendo la gobernanza participativa y la legitimidad de las políticas públicas.
- Ley 489 de 1998: Por el cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la CP y se dicta otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración pública y se fija disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 134 de 1994: Por la cual se dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 982 de 2005: Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por el cual se reglamenta veedurías ciudadanas.
- Ley 1757 de 2015: "Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática."
- Ley 1751 de 2015: Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1474 de 2011: La cual se dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanciones de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
1946 U.E.
B. José Fernando de S. Sánchez
de Bogotá D.C.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

POL- 08-V5

- Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Esta norma tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.
- Decreto 189 de 2020 Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones
- Decreto 591 de 2018: "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 de 2017: Reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.
- Resolución 2063 de 2017: "Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud -PPSS".
- Decreto 780 de 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social a partir de la fecha de su expedición.
- Decreto 475 de 2016 "por el cual se crea las Juntas Asesoras comunitarias en las Subredes integradas de servicios de salud".
- Decreto 503 de 2011 Por el cual se adopta la Política Pública de Participación incidente para el Distrito Capital, para el sector salud.
- Decreto 1757 de 1994 Por el cual se reglamentan los mecanismos de participación comunitaria en salud, siendo este específico para el sector salud y los procesos de participación.
- Resolución 2063 de 2017, dictada por el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en Colombia. Esta política tiene como objetivo garantizar el derecho a la participación social en salud, promoviendo la intervención de la comunidad en la organización, gestión, control y fiscalización de las instituciones del sistema de salud.
- Acuerdo 641 DE 2016 Capítulo V, Artículo 30 Define las Juntas Asesoras Comunitarias las cuales se desarrollan realizando seguimiento a la prestación de servicios.
- Circular 001 de 2014 atención preferencial adulto mayor.
- Sentencia C-253A de 2012 (Corte Constitucional – enfoque diferencial y víctimas)
- Resolución 4343 de 2012 (Carta de Derechos y Deberes del Afiliado).
- Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

POL- 08-V5

- Decreto 542 de 2023 "Por medio del cual se adopta el Modelo de Relacionamiento integral con la Ciudadanía"
- Resolución 001 de 2023 Manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía.
- Acuerdo 878 de 2023 "planeación local y garantía de la participación ciudadanía, presupuestos participativas" Concejo de Bogotá.

2. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Política de Participación ciudadana, se articula directamente con la Plataforma Estratégica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur desde:

Misión: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., brinda a través de un Modelo basado en la Atención Primaria Social, integral e integrado, servicios de salud enfocados a una gestión de riesgo, con excelencia, humanizada y comprometida con MÁS SALUD Y MÁS BIENESTAR; contando con un talento humano altamente calificado, transparente, comprometido, con vocación de docencia y servicio soportado en una gestión del conocimiento, innovadora e investigativa que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de la población urbana y rural bajo un enfoque diferencial.

Visión: Consolidarnos en el año 2028, como una Empresa Social del Estado referente a nivel nacional en la Prestación de Servicios de Salud con MÁS Bienestar, con estándares superiores de calidad, líderes en docencia, con avances significativos en investigación, sostenibilidad financiera y ambiental; manteniendo un enfoque incluyente, diferencial y multicultural que promueva la intersectorialidad aportando al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, familias y comunidad urbana y rural.

Objetivo Estratégico

Quinto Objetivo: Enfoque al Ciudadano, la Gobernanza Fortalecer la gobernanza institucional, en el marco del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, garantizando los criterios diferenciales de accesibilidad, enfoque de derechos, participación y el control social, en aras de generar una visión amplia de las expectativas y las necesidades y brindar una respuesta oportuna a las mismas.

La política establece las bases para integrar activamente a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, planeación, ejecución y seguimiento institucional. Al facilitar espacios de diálogo, consulta y control social con enfoque de derechos, se consolidan mecanismos legítimos de gobernanza democrática, permitiendo una mejor identificación de necesidades reales, mayor corresponsabilidad social y una gestión más transparente, incluyente y coherente con los intereses del territorio y sus comunidades.

Valores Asociados

Inclusión como el compromiso institucional de garantizar la participación activa, equitativa y sin discriminación de todas las personas, independientemente de su condición, origen, identidad o situación. Este valor promueve el respeto por la diversidad, la equidad en el acceso a los servicios de salud y la construcción de una cultura organizacional que reconoce, valora y responde a las diferencias como fuente de fortalecimiento institucional y bienestar colectivo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
D. Unidad Administrativa Especial de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

POL- 08-V5

3. ENUNCIADO

La Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E. está comprometida en fortalecer los procesos de Participación Ciudadana en el relacionamiento con el grupo de valor, usuario, familia y comunidad, para aportar a la toma de decisiones por parte de la administración durante el ciclo de la gestión pública, con el fin de dar trámite a las necesidades comunitarias en salud, fomentando el control social y la transparencia

4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Fortalecer la participación comunitaria y el control social a través del relacionamiento con la ciudadanía con innovación en el ciclo de la gestión administrativa de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

5. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política será aplicada en el ciclo de la gestión administrativa, por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, apoyada por las Oficinas asesoras de Desarrollo Institucional y comunicaciones, y por la oficina de gestión del conocimiento, direcciones de Gestión del riesgo en salud y Talento Humano, teniendo en cuenta el enfoque diferencial e incluyente, las formas de participación en salud (Comité de participación comunitaria, asociaciones de usuarios, comité de ética, veedurías en salud y juntas asesoras comunitarias, y demás organizaciones sociales definidas por la institución.

6. DEFINICIONES

- **Asertividad:** Habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir sin herir sentimientos.
- **Atención humanizada:** Es una filosofía de servicios que se debe manifestar desde el primer contacto con los usuarios, a través de un lenguaje claro, en donde el usuario sienta un trato personalizado y cariñoso. **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **Autonomía:** Facultad de las personas y la Entidad para obrar según sus criterios, con independencia de la opinión de otros.
- **Calidad:** Superioridad o excelencia de un servicio que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según parámetros establecidos.
- **Diversidad:** Es el derecho al reconocimiento de lo heterogéneo, la diferencia, la individualidad, la multiculturalidad y la interculturalidad, se reconoce como la posibilidad de ser diferente o distinto, sin perder la capacidad de disfrutar y participar de las demás posiciones humanas.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los usuarios.
- **Enfoque De Derechos:** "El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable, irrenunciable, es igualitario universal para todos los seres humanos, es temporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del auto cuidado y de la equidad".
- **Enfoque diferencial:** Es el trato especial dado por un Estado a las minorías étnicas o grupos marginados y excluidos, con el fin de reparar o mejorar su situación de derechos, parte de tener en cuenta la diversidad
- **Equidad:** Es la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación
- **Escucha Activa:** Es el interés de entender lo que las personas dicen. Se refiere a como se es sensible a la conducta verbal y no verbal de los otros.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las



experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **Modelo Integrado De Planeación y Gestión:** Herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.
- **Necesidad:** es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.
- **Participación ciudadana:** Es un derecho y una responsabilidad de la ciudadanía en participar en las decisiones que les afecten.
- **Participación comunitaria:** Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría de la Entidad.
- **Participación social:** Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones, sobre el manejo de los recursos públicos y acciones que tengan un impacto en la comunidad.
- **Transparencia:** Se refiere a establecer "mecanismos de acceso a la información, criterios y dispositivos que garanticen la participación en los procesos de gestión de la salud".

7. DESARROLLO

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión pública en la Subred Sur se desarrolla desde la gerencia apoyada en las oficinas de Participación Comunitaria, Desarrollo Institucional, comunicaciones, Gestión del Conocimiento, direcciones de Gestión del riesgo en salud, Talento Humano y subgerencia de servicios de Salud

Como eje articulador se encuentra la oficina de Participación Comunitaria y de Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de participación comunitaria, en donde se realiza la interacción de la Entidad con los grupos de valor usuario, familia y comunidad y organizaciones sociales, que tienen incidencia efectiva en el ciclo de la Gestión Pública con base en los lineamientos generales para la implementación de la política, tales como:

1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- Elaboración del diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad y grupo diferenciales
- Construcción de las estrategias de participación articulado con el direccionamiento estratégico para la planeación institucional, que incluyen la interacción digital, y Gobierno abierto.
- Rendición de cuentas

2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

Promoción efectiva de la participación ciudadana.

- Desarrollo de los procedimientos propios del Subproceso de Participación Comunitaria.
- Ejecución de las estrategias de participación Ciudadana y aportes para el proceso de Rendición de cuentas
- Interacción a través de la asistencia técnica a las Formas de Participación en Salud
- Interacción a través de estrategias de participación con los grupos de valor (Usuario, Familia y Comunidad, Colaboradores y funcionarios, Proveedores, Gobierno, Medio Ambiente, Educación y Formación)
- Evaluación de los resultados y retroalimentación

3. IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD



Para el desarrollo e implementación de la política se desarrolla lo siguiente:

Autodiagnóstico:

Haciendo uso de la Herramienta de Autodiagnóstico de Gestión Política de participación ciudadana, la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, establece el estado de la gestión, fortalezas y debilidades de la entidad en cuanto a participación ciudadana, teniendo en cuenta los pasos principales presentados a continuación:

1. Construir el plan de participación – identificación de actividades que involucren procesos de participación con la totalidad de los grupos de valor.
2. Definir la estrategia para la ejecución del plan
3. Ejecutar el plan de Participación
4. Realizar seguimiento y evaluación de resultados

Asesoría y asistencia técnica a las Formas de participación para el desarrollo de los procesos de participación.

- Asociación de Usuarios.
- COPACOS
- Comité de Ética Hospitalaria.
- Veedurías ciudadanas.
- Juntas Asesoras Comunitarias en Salud
- Acompañamiento en los procesos de participación de los demás grupos de valor definidos por la institución.

Capacitación y Formación a formas y grupos de valor:

Con base a cada una de las formas de participación la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. realiza un proceso continuo de formación y capacitación, por medio de:

- Secretaría de Salud.
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal – IDPAC.
- Subred Sur

Participación en los diferentes Espacios de Participación:

- Junta Directiva.
- Juntas Asesoras Comunitarias.
- Rendición de Cuentas.

1. Articulación de acciones con los diferentes Grupos de Valor

- Usuario, Familia y Comunidad
- Colaboradores y funcionarios
- Proveedores
- Gobierno
- Medio Ambiente
- Educación y Formación

4. CONTROL SOCIAL EN SALUD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
E. Ined Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

POL- 08-V5

Desarrollo e implementación de una Estrategia de comunicación

Tomando en cuenta lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y el Modelo de relacionamiento con la ciudadanía la Oficina de Participación Comunitaria y de Servicio al Ciudadano de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, plantea una estrategia de comunicación basándose en:

- Publicación y divulgación de documentos e informes en la página WEB
- Innovación en las acciones de participación.
- Realización de ejercicios de participación ciudadana
- Disposición en la web de información básica de la entidad
- Publicación instrumentos para la gestión de información pública
- Canales de comunicación entre los grupos de Valor y la entidad.
- Utilización de lenguaje claro
- Actualización y socialización de la información dependiendo el grupo de valor.

Estrategia de comunicación, información, educación y apropiación del conocimiento para el cliente interno y externo de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur, El Valor del Uno cuyo objetivo es propender por una información oportuna, eficaz a través del desarrollo de una estrategia de comunicación, información y educación que aporte a la disminución de las diferentes barreras de acceso a los servicios de salud, con la participación activa de los colaboradores y formas de participación social de las subred sur, a través de una construcción colectiva, institucional y comunitaria. La estrategia comprende cuatro fases:

- Diseño, elaboración y aprobación de piezas comunicativas.
- Despliegue, socialización, divulgación y difusión a través de herramientas comunicativas y pedagógicas que permitan la apropiación del conocimiento del cliente interno y externo de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur.
- Incluye los diferentes encuentros y eventos locales, en los cuales se realiza intercambio de experiencias y promoción de los servicios.
- Seguimiento y evaluación de la estrategia.

5. GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

Para involucrar la participación de los grupos de valor en el proceso de evaluación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E realiza procesos de socialización y diálogos ciudadanos, de los cuales toma en cuenta los aportes brindados por los participantes y plantea acciones de mejora de acuerdo al análisis de los resultados del ejercicio, teniendo en cuenta la ruta de diseño y los lineamientos establecidos en MIPG para la implementación de la Política.

8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Línea Estratégica: A cargo de la Gerencia, define el Marco General de la Política y supervisa su cumplimiento.

Primera línea de defensa: Diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública. Evaluar resultados en participación y retroalimentar a los procesos. Consolidar y generar información para la toma de decisiones. Medir periódicamente la percepción y satisfacción de la ciudadanía en el ciclo de servicio. Tomar las acciones de mejora ante posibles desviaciones, como resultado del monitoreo y la medición de los indicadores diseñados en el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Segunda Línea de Defensa: A cargo de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, responsable de realizar el monitoreo a la implementación de la Política y seguimiento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.M. 181
S. del Poder Local de Bogotá D.C.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

POL- 08-V5

Tercera Línea de Defensa: A cargo de la Oficina de Control Interno, quien provee una evaluación objetiva y de aseguramiento a la entidad a través del proceso de auditoría interna sobre la efectividad de las políticas, su implementación y la adecuada operación del Sistema de Control Interno.

9. INDICADORES

OBJETIVO QUE SE DESEA ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	METAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA POLÍTICA	INDICADOR DE EVALUACIÓN		
		NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
Impulsar procesos de capacitación ciudadana respecto a cocreación, innovación y nuevos liderazgos	Fortalecer los conocimientos al 70% de los líderes que hacen parte de las formas e instancias de participación y veedurías ciudadanas (control Social	Cobertura de líderes capacitados en temas de participación, cocreación, innovación, nuevo liderazgo.	Numero de líderes capacitados y con conocimiento en temas de participación en el periodo / Total de líderes programados para recibir capacitación en temas participación en el mismo periodo * 100%	Semestral
Promover la participación social para difundir la cultura del control social en la Subred Sur	100% cumplimiento del plan de acción de la política de participación comunitaria	Cumplimiento del plan de acción.	Número de actividades ejecutadas del plan de acción / número de actividades programadas del plan de acción anual.	Semestral
Promover la participación social para difundir la cultura de la salud e identificar las necesidades y expectativas de los usuarios a través de las Formas de participación de la Subred Sur	Gestionar el 100 % de las Necesidades identificadas por las formas de participación	Gestión de necesidades.	Numero de necesidades de las formas de participación gestionadas en el periodo / Total de Necesidades y de las formas de participación identificados en el mismo periodo * 100	Semestral

10. PUNTO DE CONTROL

Desde el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se realizará de forma semestral, dentro de los primeros 15 días de los meses de julio y enero, reportando a la Segunda línea de defensa por el medio que se convenga

Seguimiento al cumplimiento de los indicadores de manera semestral.
Verificación de las acciones de la estrategia de comunicación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
(SALUD)
Oficina Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

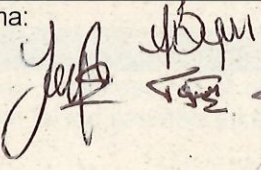
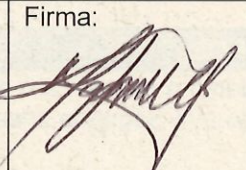
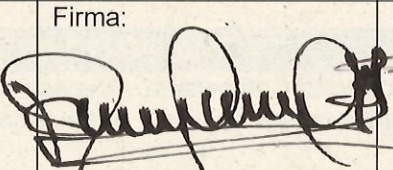
POL- 08-V5

11. RESPONSABLE

Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01/07/2017	Elaboración de Política de Servicio al Ciudadano Y Participación comunitaria
2	09/11/2019	Se realizó el cambio dividiendo la política de Servicio al ciudadano y la de Participación Comunitaria en la gestión pública. Por lo cual se tuvo en cuenta los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el ciclo de la política Pública, se desarrolla con el enfoque de la importancia de participación de tal manera que se realiza cambio total con relación a la primera versión
3	30/07/2020	Se realiza replanteamiento de la política frente a la versión anterior teniendo en cuenta, los criterios establecidos por el Modelo Integrado De Planeación, documento de caracterización de diferentes grupos de valor, Autodiagnóstico, estrategia de comunicaciones, guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados y la Ruta de codiseño "Guía de como implementar acciones de participación de la ciudadanía.
4	31/12/2021	Se incluyo la nueva plataforma estratégica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur y se incluyeron los indicadores de la caracterización del Proceso.
5	20/10/2025	Se incluyo la nueva plataforma estratégica 2024-2028 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur y se incluyeron los indicadores del proceso, se modificó el objetivo y alcance de acuerdo con la plataforma estratégica, se justifica normativa, y firmas

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Rosa Tulia Quintero Ana Milena Bayona Johnny Monroy	Nombre: Mario Jair Garzón Jara.	Nombre: Fredy Orlando Corredor Camargo.	Nombre: Viviana Marcela Clavijo.
Cargo: Profesional Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano.	Cargo: Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional.	Cargo: Gerente.
Fecha: 20/10/2025	Fecha: 20/10/2025	Fecha: 04/11/2025	Fecha: 04/11/2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 