

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	1 de 9		

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 su capacidad institucional para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental a la participación en salud por parte de los usuarios, sus familias y la comunidad. Esto implica promover su incidencia en la toma de decisiones relacionadas con planes, programas y proyectos que les afecten, a través del ejercicio del control social y de una interacción respetuosa y constructiva con la administración y el personal de salud. De esta manera, se busca trascender los procesos asociados a la prestación de servicios, avanzando hacia la consolidación de una cultura de vida saludable, en la cual todos los actores se reconozcan como corresponsables de las decisiones y acciones que inciden en su bienestar.

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)

Constitución Política de Colombia

Ley 134 de 1994 – Normas sobre mecanismos de participación ciudadana

Ley 1757 de 2015 – Ley estatutaria de participación ciudadana

Ley 850 de 2003 – Reglamenta las veedurías ciudadanas

Ley 190 de 1995 – Normas para preservar la moralidad en la administración pública

Ley 1474 de 2011 – Código de procedimiento administrativo y contencioso administrativo

Resolución 2063 de 2017 – Ministerio de Salud y Protección Social, adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS)

Acuerdo 271 de 2015 – Junta Directiva ESE Metrosalud

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	2 de 9		

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)

Esta política se implementa a través de cinco ejes estratégicos articulados con los lineamientos nacionales de participación social en salud:

a. Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación

Metrosalud consolidará las capacidades institucionales que permitan garantizar la participación ciudadana como un proceso real y vinculante. Para ello, asegurará los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos necesarios, y fortalecerá las estructuras administrativas y de gestión tanto a nivel local como territorial.

Se promoverá la formación continua del talento humano en temas de participación, derechos ciudadanos, gestión comunitaria y control social, además de fortalecer los espacios institucionales que lideran la promoción de la participación en salud.

b. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales

La institución fomentará el empoderamiento de los usuarios, sus familias, las asociaciones y las organizaciones sociales, brindándoles herramientas, información y espacios que faciliten su participación activa.

Se busca que las instancias de participación y los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores del sistema de salud faciliten la canalización de las demandas ciudadanas, la formulación de propuestas y la vigilancia del cumplimiento de los derechos en salud con el fin de favorecer la articulación entre redes sociales y generar sinergias comunitarias que fortalezcan el tejido social.

c. Cultura de la salud

La política promueve la salud como una construcción social y colectiva, entendida como parte esencial de la vida pública.

Metrosalud fomentará la apropiación del concepto de salud en la vida cotidiana mediante procesos educativos, de comunicación y movilización social que impulsen el autocuidado, el cuidado colectivo y la corresponsabilidad ciudadana.

La cultura de la salud será, entonces, un eje de transformación social que permita fortalecer las relaciones entre comunidad e institución en torno a la promoción de la vida y el bienestar.

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	3 de 9		

d. Control social en salud

Metrosalud fortalecerá los mecanismos de control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema.

Para ello, acompañará las Veedurías Ciudadanas, Las Asociaciones de Usuarios, el Comité de Ética Hospitalaria, la Junta Directiva, entre otros espacios de participación. Este componente busca que la ciudadanía ejerza de manera efectiva su derecho a la vigilancia, la transparencia y la rendición de cuentas, contribuyendo a mejorar la gestión pública y a fortalecer la confianza institucional.

e. Gestión y garantía de la salud con participación en el proceso de decisión

Metrosalud propiciará que la ciudadanía participe en la planeación, implementación y evaluación de las políticas, programas, proyectos y servicios de salud.

Para ello, desarrollará instrumentos y dispositivos que faciliten el ejercicio participativo en la gestión del sistema de salud, impulsando la formulación de proyectos comunitarios y la creación de espacios de concertación ciudadana.

Este proceso permitirá que los usuarios, familias y comunidades sean corresponsables en la toma de decisiones que afectan su bienestar, consolidando una gestión participativa e incluyente.

Además, 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.

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	4 de 9		

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.

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

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	5 de 9		

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

Así mismo, la Política de Participación Social en Salud de la ESE Metrosalud se encuentra plenamente articulada con el Plan de Desarrollo Institucional 2026-2030, particularmente con el Objetivo Estratégico No. 1: "Gestionar eficientemente los recursos de la ESE para la sostenibilidad financiera y operativa", reconociendo que una participación ciudadana organizada, informada y corresponsable fortalece la gestión institucional y aporta al uso eficiente de los recursos públicos. En este sentido, la participación social se constituye en un eje transversal que favorece la transparencia, el control social, la identificación oportuna de necesidades y la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de los servicios de salud.

Esta política se desarrolla en el marco de la Línea Estratégica de Sostenibilidad Financiera, específicamente a través del Programa "Optimización de los procesos asistenciales y administrativos" y del Proyecto "Participación Social y Fortalecimiento de la Gestión Territorial", cuyo propósito es consolidar escenarios efectivos de diálogo entre la comunidad, los actores institucionales y la ESE Metrosalud. Mediante la promoción de mecanismos de participación, incidencia ciudadana, corresponsabilidad y control social, se busca fortalecer la gobernanza institucional, incrementar la confianza de los usuarios y contribuir al mejoramiento permanente de la calidad,

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	6 de 9		

oportunidad y pertinencia de la prestación de los servicios de salud.

De igual manera, el Plan de Acción Institucional materializa esta articulación mediante la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión territorial, el desarrollo de capacidades ciudadanas y el acompañamiento permanente a las diferentes instancias de participación social, como las asociaciones de usuarios, los Comités de Participación Comunitaria en Salud (COPACOS), las redes territoriales y demás organizaciones comunitarias. Estas acciones promueven el liderazgo social, la organización comunitaria, la formación en derechos y deberes, la participación incidente y la construcción de decisiones compartidas, consolidando una relación cercana entre la institución y la ciudadanía que favorece la mejora continua de la gestión pública y el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Indicadores

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

- Proporción de UPSS de la ESE Metrosalud que participan en los espacios colaborativos y participativos priorizados en la UPT y número de instancias de participación fortalecidas y activas.
- Porcentaje de acciones de control social implementadas con acompañamiento institucional.
- Proporción cumplimiento del proyecto de Fortalecimiento de la gestión territorial

Seguimiento y evaluación

(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 y presentación del Plan de Acción Trimestral.

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

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	7 de 9		

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.

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.

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	8 de 9		

ELABORADO POR:

Maria Del Pilar Duque Loaiza	Cargo: Subgerente red de servicios
Maria Alejandra Bran Aguirre	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 participación ciudadana	Con el propósito de formalizar las políticas institucionales y responder a requerimientos normativos.	Subgerente red de servicio
02	02/07/2025	Se ajusta la política de participación ciudadana en los siguientes aspectos: 1. Denominación de la política 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	De conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del estado colombiano y el sistema de gestión de riesgos de la ESE Metrosalud.	Subgerente red de servicios

Código:	PE01 PO 53	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión:	03		
Vigente a partir de:	06/07/2026		
Página:	9 de 9		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		las líneas de defensa.		
03	06/07/2026	Se ajusta la política de participación ciudadana en los siguientes aspectos: 1. Descripción de la política 2. Se redefine el Marco normativo. 3. Se modifican los lineamientos para la implementación agregando la articulación con el Plan de Desarrollo 2026 - 2030 y el Plan de Acción	De conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del estado colombiano y el sistema de gestión de riesgos de la ESE Metrosalud.	Subgerente red de servicio