1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Información y Atención al Usuario de la Nueva Clínica Sagrado Corazón desempeña un papel crucial en la implementación de la política de participación social en salud, que se encuentra en sinergia con el compromiso de la institución de servir a la comunidad.

Esta política busca fomentar una mayor participación y empoderamiento de los usuarios de la institución en materia de salud, a fin de lograr una atención más eficaz y personalizada. En este sentido, el servicio de Información y Atención al Usuario de la Nueva Clínica Sagrado Corazón se compromete a brindar una atención de calidad y a proporcionar información clara y precisa sobre los servicios disponibles, los requisitos de acceso y los derechos y responsabilidades de los usuarios. De esta manera, la Clínica se consolida como una institución comprometida con la comunidad y la promoción de la salud en todossus aspectos.

Desde un contexto de regulación y normativo el Ministerio de Salud y Protección Social tiene como objetivo principal formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública y promoción social en salud, así como participar en la formulación de políticas y establecer los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social.

En este sentido, se ha establecido una Política de Participación Social en Salud (PPSS) mediante la Resolución 2063 de 2017.

La PPSS busca abordar las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en cumplimiento del marco legal vigente y del derecho humano a la participación, que está vinculado con el derecho a la salud, tal como se establece en el Artículo 12 de la Ley 1751 de 2015 Estatutaria en Salud, Capítulo 11, en la Observación General 14 de 2000, y en el Artículo 136 de la Ley 1438 de 2011.

En la Nueva Clínica Sagrado Corazón se busca que la participación social se convierta en una cultura que fundamente las formas de relación, producción, creación y reproducción de la comunidad. Para ello, es necesario que esta cultura sea interiorizada por los individuos y actores sociales como una forma cotidiana de relacionarse entre sí.

Este fortalecimiento de los mecanismos que alimentan el tejido social y generan relaciones de convivencia y diálogo, es esencial para lograr una participación de la ciudadanía en la promoción de la salud en la Clínica. Con la implementación de esta política, se busca mejorar la calidad de la atención en salud y promover una mayor participación de la comunidad en la toma de decisiones y en el cuidado de su propia salud.

2. OBJETIVO

En la Nueva Clínica Sagrado Corazón la PPSS tiene como objetivo fomentar el compromiso decidido e integral del ciudadano con relación a su derecho al acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud, convirtiendo a la institución en una puerta de acceso a los servicios prestados por ella para cada paciente. Este compromiso se consolidará a través de la promoción de procesos de participación que permitan a los pacientes decidir sobre temáticas y prioridades relacionadas con su bienestar, fomentando procesos comunitarios, solidarios e incluyentes.

NO COPIAR

Además, se busca contribuir a reducir las brechas existentes que limitan o impiden el acceso a servicios adecuados según las necesidades de cada paciente, de manera que se garantice la equidad en el acceso a los servicios de salud.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1 Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud

- Desarrollar capacitaciones para el personal de la institución en materia de participación social en salud y derecho a la salud.
- Establecer mecanismos de retroalimentación para que los usuarios de la institución puedan hacer sugerencias y propuestas para mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Implementar procesos de monitoreo y evaluación de la Política de Participación Social en Salud, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la capacidad institucional.

3.2 Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud, diseño, ejecución, evaluación y ajuste

- Realizar campañas de sensibilización para fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones en materia de salud.
- Crear espacios de diálogo y discusión entre los usuarios de la institución y los representantes de esta, para que los primeros puedan plantear sus necesidades y sugerencias.
- Desarrollar herramientas tecnológicas que permitan a los usuarios participar de forma virtual en los procesos de toma de decisiones.

3.3 Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y detectar temas para mejorar los niveles de satisfacción:

- Organizar actividades educativas y de promoción de la salud dirigidas a los usuarios de la institución y a la comunidad en general.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana para que los usuarios de la institución puedan expresar sus necesidades y preocupaciones en relación con la salud.
- Realizar estudios de satisfacción de los usuarios de la institución, con el fin de identificar oportunidades de mejora y detectar temas para mejorar los niveles de satisfacción.

3.4 Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios:

- Capacitar a los usuarios de la institución en materia de control social y veeduría de

NO COPIAR

recursos del sector salud.

- Fomentar la creación de veedurías ciudadanas para el seguimiento y control de la gestión de la institución.
- Establecer canales de comunicación efectivos entre los usuarios de la institución y las entidades encargadas del control y supervisión de la gestión de esta.

4. ALCANCE

Este enfoque institucional es aplicable a toda la población que utiliza los servicios de salud de la Nueva Clínica Sagrado Corazón, es decir, está dirigido a todos los usuarios de la institución que requieren atención en salud.

5. CONCEPTOS GENERALES

- Asociación de usuarios: Tiene como objetivo empoderar a los pacientes y promover la toma de decisiones informadas en su propia atención médica. Esta organización puede ayudar a educar a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, y trabajar con los proveedores de atención médica para mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente. Además, la Asociación de Usuarios en Salud puede ayudar a proporcionar una voz colectiva para los pacientes y sus familias, y trabajar para abordar las preocupaciones comunes de los pacientes y promover cambios en la política de salud. También pueden ayudar a garantizar que los pacientes tengan acceso a la información y recursos necesarios para tomar decisiones informadas sobre su atención médica.

- Audiencia Pública participativa o de rendición de cuentas: Es un mecanismo de participación ciudadana que busca promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública, específicamente en el ámbito de la salud. Se trata de un espacio en el que las autoridades y responsables de la gestión de los servicios de salud presentan a la ciudadanía un informe detallado sobre las acciones, resultados y metas alcanzadas en un periodo determinado. Asimismo, se da la oportunidad a los usuarios y organizaciones sociales de hacer preguntas, comentarios y sugerencias con relación a la gestión de los servicios de salud. La audiencia pública participativa o de rendición de cuentas se considera un mecanismo clave para garantizar una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones y la evaluación de políticas públicas de salud. De esta manera, se fortalece la transparencia, la democracia y la confianza entre las instituciones públicas y la ciudadanía.

- Audiencia Pública: Es un espacio de participación ciudadana en el que se permite a la sociedad civil, organizaciones sociales y ciudadanos en general expresar sus opiniones, demandas, inquietudes y sugerencias con relación a un tema específico que es de interés público. En el contexto de la política de participación social en salud, la Audiencia Pública se utiliza para la rendición de cuentas y transparencia en el sector salud, permitiendo a los ciudadanos conocer los avances y desafíos del sector, así como participar en la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas. La Audiencia Pública se realiza en un lugar físico, generalmente un auditorio o una plaza pública, en el que se convoca a la población en general para que participe activamente. Este espacio permite que las autoridades y responsables del sector salud presenten los resultados de la gestión, las metas cumplidas y las acciones realizadas en

materia de salud, así como para recibir críticas, sugerencias y opiniones de los ciudadanos, organizaciones sociales y otros actores involucrados en el sector. Es importante destacar que la Audiencia Pública no solo permite la participación ciudadana en el sector salud, sino que también promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la consolidación de una cultura de diálogo y colaboración entre la sociedad civil y las autoridades del sector salud.

- Canal de comunicación: Se refiere a un medio o una vía a través de la cual se puedetransmitir información y establecer un diálogo entre las autoridades de salud y la comunidad. Los canales de comunicación pueden ser diversos y pueden incluir medios como boletines, folletos, redes sociales, reuniones comunitarias, foros en línea, entre otros. Es importante tener canales de comunicación efectivos y accesibles para fomentar la participación de la comunidad en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la salud. Al proporcionar canales de comunicación adecuados, se puede mejorar la comprensión de la comunidad sobre las políticas y programas de salud, así como promover la colaboración entre las autoridades de salud y la comunidad para lograr mejores resultados de salud.

- Ciudadano: Se refiere a cualquier persona que es usuario, paciente, familiar, cuidador o comunidad en general, que tiene derecho a recibir información, ser escuchado y participar en la toma de decisiones sobre su salud y sobre los servicios de salud que se ofrecen en su comunidad. La participación del ciudadano es fundamental para que los sistemas de salud puedan responder a las necesidades y demandas de la población, y para que se puedan identificar y solucionar los problemas y las barreras que impiden un acceso oportuno y equitativo a los servicios de salud. En este sentido, la política de participación social en salud busca promover y fortalecer la participacióny organizada de los ciudadanos en la planificación, el monitoreo y la evaluación de los servicios de salud, con el fin de mejorar la calidad y la eficacia de la atención en salud y de garantizar el derecho a la salud de toda la población.

- Control Social: Es un enfoque que busca fomentar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el monitoreo de la gestión pública en diferentes áreas, incluyendo la salud. En el contexto de la salud, el Control Social implica la participación ciudadana en la supervisión y seguimiento de las políticas y programas de salud implementados por el gobierno y otras instituciones de salud. A través del Control Social, las personas pueden hacer valer sus derechos y exigir que se les brinde servicios de salud de calidad y que se tomen medidas efectivas para mejorar la salud de la población en general. Al involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones en salud, se busca garantizar que las políticas y programas de salud sean efectivos, eficientes y equitativos, y que estén en línea con las necesidades y expectativas de la población.

- Deberes: Son aquellas obligaciones que una persona debe cumplir en un determinadocontexto, ya sea en el ámbito personal, social, profesional, entre otros. En el contexto de la participación social en salud, los deberes pueden referirse a las obligaciones quetienen los ciudadanos, las organizaciones sociales y las instituciones del sector salud en relación con el cuidado de la salud y la garantía de los derechos de la población.

- Derechos: Se refieren a las garantías que tienen las personas para involucrarse y tomar decisiones en cuestiones relacionadas con su propia salud y el sistema de saluden general.

- Dialogo: Es un proceso de comunicación bidireccional y constructivo entre los diferentes

actores implicados en el ámbito de la salud. El diálogo se enfoca en la escucha activa y respetuosa de las necesidades, preocupaciones y opiniones de las personas usuarias, los profesionales de la salud, las autoridades sanitarias y las organizaciones de la sociedad civil, con el fin de encontrar soluciones conjuntas y consensuadas a los problemas y retos en el sector salud. El diálogo busca fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con la política y la gestión de la salud, y garantizar que las decisiones se basen en las necesidades reales de la población y en la evidencia científica disponible. Además, el diálogo también contribuye a fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza entre los diferentes actores involucrados en el ámbito de la salud.

- Encuestas: Son una herramienta para obtener información de los usuarios y sus necesidades en cuanto a la atención en salud. A través de preguntas estructuradas,las encuestas buscan conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, la calidad de la atención, los tiempos de espera, las barreras de acceso, entre otros temas relevantes. Las respuestas obtenidas pueden ayudar a los proveedores de salud a mejorar la calidad de los servicios y adaptar sus prácticas a las necesidades y expectativas de los usuarios. Las encuestas también pueden ser una herramienta importante para evaluar la efectividad de las políticas y programas de salud implementados por las autoridades sanitarias.

- Entrevistas: Es una técnica de investigación cualitativa que se utiliza para recopilar información directamente de un individuo o grupo de personas. La entrevista puede ser estructurada o no estructurada, y puede incluir preguntas abiertas o cerradas, según el propósito de la investigación y el tipo de información quese busque obtener. En el contexto de la participación social en salud, las entrevistas pueden ser utilizadas para recopilar información de los usuarios de los servicios de salud, de los profesionales de la salud, de los líderes comunitarios, entre otros actoresrelevantes en el ámbito de la salud. La información obtenida a través de las entrevistas puede ser utilizada para mejorar la calidad de los servicios de salud, para identificar las necesidades y preocupaciones de los usuarios de los servicios de salud y para fomentar la participación y colaboración de los diferentes actores en el diseño y la implementación de políticas de salud.

- Participación ciudadana: Se refiere a la involucración activa y consciente de la comunidad en la toma de decisiones y acciones relacionadas con la atención en salud. Esto incluye desde el acceso a información transparente y clara sobre los servicios y programas de salud, hasta la participación en procesos de consulta, planificación, seguimiento y evaluación de políticas y programas de salud. La participación ciudadana en salud busca promover una relación de corresponsabilidad entre la comunidad y el sistema de salud, permitiendo una mayor comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios y de la población en general, y mejorando la calidad y eficiencia de los servicios de salud. La participación ciudadana en salud puede tomar muchas formas, incluyendo la participación en audiencias públicas, reuniones de planificación, grupos de discusión, mesas de trabajo y encuestas, entre otros.

- Participación comunitaria: Se refiere a la implicación activa de la comunidad en la planificación, implementación y evaluación de políticas y programas de salud. Esto implica la participación de los miembros de la comunidad en la identificación denecesidades de salud, la formulación de soluciones, la toma de decisiones y la evaluación de los resultados. La participación comunitaria también puede incluir la colaboración entre la comunidad y los profesionales de la salud para

NO COPIAR

mejorar lacalidad de la atención y promover la prevención de enfermedades. La participación comunitaria en salud se considera una herramienta importante para mejorar la eficacia y eficiencia de los sistemas de salud

- Transparencia: Es un principio fundamental en la política de participación social en salud. Se refiere a la obligación de las instituciones de salud y autoridades de brindar información clara, precisa y accesible sobre las decisiones y acciones que toman en relación con la salud de la población. La transparencia permite a la ciudadanía conocer cómo se están utilizando los recursos públicos, evaluar la efectividad de las políticas y programas de salud y participar activamente en la toma de decisiones. Además, la transparencia promueve la rendición de cuentas y previene la corrupción.

- Usuario: Se refiere a la persona o grupo de personas que hacen uso de los servicios de salud en una comunidad o sistema de salud. Los usuarios son el centro de la atención en salud y tienen derechos y deberes en relación con la atención quereciben. La política de participación social en salud busca involucrar activamente a los usuarios en la toma de decisiones sobre su propia atención, así como en la gestión y mejora del sistema de salud en general. La participación de los usuarios es esencial para garantizar que los servicios de salud sean adecuados, accesibles y de calidad.

- Veeduría ciudadana: Es un mecanismo que permite a la ciudadanía participar activamente en la vigilancia y control de la gestión pública. En el contexto de la salud, la veeduría ciudadana se enfoca en la observación y seguimiento de los procesos relacionados con la atención en salud, la calidad de los servicios, la transparencia en la gestión y el uso de los recursos públicos destinados a la salud. Las veedurías ciudadanas pueden ser organizadas de manera individual o colectiva y su objetivo es fomentar la participación ciudadana y el control social en la gestión pública,promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

6. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO DE LA PPSS

El marco conceptual y teórico del área de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en Colombia se basa en una serie de normas y leyes que establecen la participación comunitaria como un elemento clave en la prestación de servicios de salud.

- En primer lugar, la Constitución de 1991 reconoce la participación como un derecho fundamental de los ciudadanos. La Ley 10 de 1990 establece la finalidad de organizar y establecer modalidades y formas de participación comunitaria en la prestación de servicios de salud.
- El Decreto 1757 de 1994, actualmente compilado por el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social 780 de 2016, reglamentó la Ley 10 de 1990 y definió la participación como un proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud, respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de los procesos de salud que buscan el bienestar humano y el desarrollo social. Además, estableció los COPACOS como instancias de planeación local en salud y las asociaciones de usuarios y los comités de ética hospitalaria como formas de participación en las instituciones del Sistema de Seguridad Social.
- La Ley 715 de 2001 establece las competencias del sector salud a nivel nacional y territorial y fija como competencia de la Nación establecer mecanismos y estrategias de participación

NO COPIAR

social y promover el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud.

- La Ley 850 de 2003 establece la normatividad en relación con las veedurías ciudadanas, su procedimiento para constitución, sus principios rectores, funciones, derechos y deberes.
- La Ley 1122 de 2007 incorpora la atención al usuario y la participación social comouno de los ejes del sistema de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.
- La Ley 1438 de 2011 establece la participación social como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, definiéndola como la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Finalmente, el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 reconoce el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud quela afectan o interesan, mientras que la Ley Estatutaria 1757 de 2015 regula lo relativo al derecho a la participación democrática, impactando la participación en salud con los diferentes elementos que ello comporta, específicamente en lo relativo al control social y la financiación.

En resumen, el marco conceptual y teórico de la Política de Participación Social en Salud en Colombia se basa en la participación comunitaria como un derecho fundamental, reconocido en la Constitución y reglamentado en leyes y normas que establecen mecanismos y estrategias para garantizar la intervención de la comunidad en la gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

7. PRINCIPIOS ORIENTADORES

a) Enfoque de derechos: Los ciudadanos son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación y es responsabilidad de los servidores públicos adoptar las medidas necesarias para garantizar su ejercicio, incluyendo acciones de afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

b) Territorialidad: La PPSS tendrá en cuenta las dinámicas territoriales y la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación en la perspectiva de impulsar y garantizar el derecho a la participación, lo que implica reconocer el desarrollo diferencial de los espacios, mecanismos e instancias de participación social.

c) Diversidad: Es el reconocimiento y promoción de la pluralidad, la heterogeneidad y la singularidad manifiesta en los planos étnico, cultural, de edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, religiosa o política de los sujetos participantes.

d) Solidaridad: Capacidad de acción articulada entre las ciudadanas y ciudadanos, organizaciones e instituciones en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en desventaja manifiesta frente al ejercicio de su

NO COPIAR

derecho a la participación.

e) **Autonomía:** Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación, para lo cual las autoridades, instancias, espacios y organizaciones, ejercerán libremente sus funciones en materia de participación, buscando el pleno ejercicio de la libertad y la promoción de la autodeterminación individual y colectiva.

f) **Equidad:** Desde la perspectiva de desarrollo humano, el concepto de equidad implica el reconocimiento de las desiguales que afectan a las personas para condiciones el ejercicio de la participación. El desarrollo de la política pública en participación debe tener en cuenta las asimetrías de poder y los diversos puntos de vista, evitando las discriminaciones.

g) **Transparencia:** Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios y dispositivos que garanticen la participación en los procesos de gestión de la salud, de inversión en salud, rendición de cuentas, auditoria y contraloría social e interacción entre los funcionarios y/o trabajadores de la salud con la población en torno al manejo administrativo y gerencial de los recursos públicos, así como el cumplimiento de políticas públicas y programas de impacto en la población. Se debe tener en cuenta el ejercicio del control social de la ciudadanía en los procesos de participación y uso de recursos públicos que se utilicen para tal fin.

h) **Corresponsabilidad:** La política de participación debe favorecer la concurrencia de esfuerzos de los actores sociales concertados y articulados entre sí en un marco de colaboración para enfrentar situaciones concretas relacionadas con los procesos de participación social en salud con el fin de lograr un mayor impacto en la calidad de vida.

i) **Enfoque en la promoción de la salud:** La PPSS debe tener como objetivo principalla promoción de la salud, a través del fomento de estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y la promoción de la cultura del autocuidado.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

8.1 Identificación de actividades que involucran procesos de participación

Para liderar el proceso de planeación de la participación ciudadana, se conformará y capacitará un equipo de trabajo compuesto por personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión. En conjunto con estas áreas, se identificarán las metas y actividades en las que se programará o involucrará a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés previamente caracterizados.

Se determinarán las actividades identificadas que corresponden a las fases del ciclo de gestión y se clasificarán en cada una de ellas: participación en el diagnóstico, formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos. Además, se clasificarán las actividades de participación identificadas en instancias de participación

NO COPIAR

legalmente conformadas y otros espacios de participación. Se verificará si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una actividad de participación identificada. En caso contrario, se identificarán otras actividades para involucrarlos.

8.2 Definir la estrategia para la ejecución del plan

- Elaborar un plan detallado que contemple los canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana, específicamente en cada fasedel ciclo de gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación, y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos).
- Diseñar una estrategia de capacitación dirigida a los grupos de valor con el fin de mejorar los procesos de participación ciudadana y fortalecer su capacidad de aporte.
- Identificar los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociados a las actividades planificadas para fomentar la participación ciudadana en la entidad.
- Establecer un cronograma de ejecución de las actividades planificadas y definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad en materia de participación ciudadana.
- Crear etapas y mecanismos para realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las actividades, incluyendo la estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se llevarán a cabo en toda la entidad. Estos formatos deben incluir, como mínimo, las actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.
- Desarrollar una estrategia de comunicación integral (interna y externa) para informar sobre el desarrollo de las actividades participativas desde su inicio hasta su culminación, con el fin de involucrar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el proceso y fomentar su participación.

8.3 Divulgar el plan y retroalimentar

Diseñar y ejecutar una estrategia de difusión del plan de participación ciudadana a través de diversos canales, con el objetivo de invitar a la ciudadanía y grupos de interés a dar su opinión y sugerencias sobre el mismo. Además, se debe crear un mecanismo de recolección y sistematización de la información recibida para hacer seguimiento a las observaciones.

Posteriormente, ajustar el plan de participación con las observaciones recibidas y divulgarlo nuevamente por diferentes canales, informando a la ciudadanía o grupos de interés sobre los cambios incorporados en el plan a través de la estrategia de comunicación previamente definida.

8.4 Ejecutar el plan de participación

- Elaborar la información necesaria para las actividades de participación ciudadana ya identificadas, considerando los intereses y necesidades de los grupos de valor.
- Comunicar de manera efectiva y temprana a los grupos de valor involucrados en las actividades de participación ciudadana sobre la información relevante para la actividad y los canales disponibles para consulta y discusión.
- Convocar a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a través de los medios definidos en

NO COPIAR

el plan de participación y habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos para recibir sus recomendaciones y objeciones sobre la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.

- Sistematizar de manera organizada y detallada los resultados obtenidos durante el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.
- Analizar cuidadosamente por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas para identificar las áreas de oportunidad y mejorar la toma de decisiones y la gestión de la entidad.
- Registrar y sistematizar las observaciones y cambios realizados en un formato interno de reporte previamente definido, y enviarlo al área de planeación para su revisión y seguimiento. Asimismo, compartir el informe con los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor participantes y otros interesados, como parte de la estrategia de comunicación definida en el plan de participación ciudadana.

8.5 Evaluación de Resultados

Realizar un análisis integral de los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación ciudadana, a partir de la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, con el fin de identificar:

- El número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía y grupos de valor
- Los grupos de valor y su nivel de participación en las actividades
- Las fases del ciclo de gestión en las que se sometió a participación ciudadana
- Los resultados y la incidencia de la participación en la toma de decisiones.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Abril 2022	Elaboración del documento	Juliana Alejandra Zuluaga Bermudez Líder ACP	Valeria Granada Durango Líder de Mejoramiento Continuo	Laura Mathieu Vergara Coordinadora de Calidad

NO COPIAR