

**PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA EN SALUD**



**PLAN INSTITUCIONAL DE  
PARTICIPACIÓN CUIDADANA EN  
SALUD  
2025**

Código: EU-AU-PL-01

Versión: 02

Fecha: 28/01/2025

# **PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD**



## **1. INTRODUCCIÓN**

En la ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui (HOMO), se desarrolla la Política de Participación Social en Salud (PPSS) establecida por la Resolución 2063 de 2017. Esta política garantiza el derecho a la participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos, espacios de interacción y canales de comunicación; Su objetivo se centra en fomentar la participación activa de los usuarios en actividades que promuevan el conocimiento, la movilización social y el mejoramiento continuo de la institución, fortaleciendo así el derecho fundamental a la participación social en salud.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en el marco del plan institucional de participación ciudadana en salud, busca promover el ejercicio activo de los usuarios mediante mecanismos y canales de comunicación de la institución, donde se plantean actividades para el desarrollo de habilidades y competencias en los temas relacionados de salud; garantizando de esta manera una participación activa en pro de generar espacios de aprendizaje, participación social y comunitaria apoyados en la Ley 1751 de 2015; donde se plantean lineamientos para la gestión, evaluación y mejora en la prestación de los servicios en salud. Es por ello que desde la ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui (HOMO) se adopta la Política de Participación Social en Salud.

Es así como se reconoce la importancia de la participación ciudadana en el ejercicio del cumplimiento de los derechos y cuidado de la salud; reafirmando el compromiso institucional en continuar con la implementación de la política y ejecución de mecanismos que continúen promoviendo la participación activa de los ciudadanos a partir de los diferentes espacios de conocimiento, sensibilización, socialización, elaboración de propuestas y estrategias en pro de garantizar la participación activa en salud de los usuarios en la institución.

## **3. OBJETIVO**

Promover el derecho a la participación social en salud mediante la implementación del plan institucional de participación ciudadana en salud de la ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui (HOMO)

# PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD



## Específicos:

1. Garantizar la vinculación de los ciudadanos en las actividades programadas por la institución y en conjunto con la secretaría de salud de Bello, que permita la inclusión en los procesos de toma de decisiones y en la planeación de estrategias relacionadas con el mejoramiento continuo de los servicios de salud.
2. Establecer espacios, mecanismos y canales de comunicación con los usuarios que posibiliten la gestión, evaluación y mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud en la institución.
3. Elaborar, ejecutar y evaluar el plan de acción de la Política de Participación Social en Salud, que permita dar cumplimiento a los diferentes ejes y líneas de intervención a través de la participación ciudadana.

## 4. MARCO NORMATIVO

La implementación de la PPSS en el desarrollo del Plan Institucional de Participación Ciudadana (PAAC) tiene como base un marco normativo que permite la verificación y cumplimiento de los derechos fundamentales en salud, buscando garantizar el acceso a los diferentes servicios de salud, mediante la participación ciudadana en los diferentes espacios de formación; por tanto, se socializan las principales normativas que deben tenerse en cuenta para la elaboración y ejecución del presente plan.

NORMA	CONTENIDO
<b>Constitución Política de 1991</b>	Se establecen los principios fundamentales y acceso equitativo a los derechos de salud mediante la participación activa de la comunidad.
<b>Decreto 1757 de 1994</b>	Establece las formas de participación en salud gestionando planes y programas orientados en el desarrollo y mejoramiento de la salud.
<b>Resolución 2542 de 1998</b>	Promueve la participación ciudadana en los espacios de rendición de cuentas como un ejercicio de transparencia de las diferentes entidades de salud.
<b>Ley Estatutaria 1757 de 2015</b>	Promueve el derecho a la participación democrática, y establece mecanismos de participación ciudadana.

# PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD



<b>Resolución 2063 de 2017</b>	Establece los lineamientos para promover la inclusión de los usuarios en todos los aspectos del sistema de salud, desde la toma de decisiones hasta la evaluación de los servicios, para la mejora continua de los diferentes servicios del sistema de salud.
<b>Circular externa 008 de 2018</b>	Garantiza la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
<b>Circular externa 105 de 2023</b>	Permite clasificar las manifestaciones realizadas por los usuarios, determinando un plazo máximo de respuesta de acuerdo a lo solicitado.

## 5. DEFINICIONES

- **Participación en Salud:** proceso mediante el cual los diferentes individuos y colectivos participan activamente en la gestión de su salud. Este ejercicio implica la toma de decisiones informadas sobre la planificación, ejecución y evaluación de los servicios de salud, asegurando la efectividad y pertinencia en la atención de sus necesidades.
- **Participación Social:** proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos
- **Participación Ciudadana:** ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- **Participación Comunitaria:** derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.<sup>1</sup>
- **Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una

<sup>1</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=21850>

# PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD



situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción expresada por los usuarios respecto al trato recibido por parte de los profesionales o el personal de la institución.
- **Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora presentada por los usuarios con el fin de optimizar los procesos, servicios o el comportamiento institucional en beneficio de la calidad de la atención y el bienestar de la comunidad.
- **Felicitación:** Reconocimiento positivo hacia un funcionario o servicio.<sup>2</sup>
- **Canales de Comunicación:** Son los medios establecidos por la institución para la interacción de los usuarios.
- **Almera:** plataforma de gestión electrónica que facilita el registro, seguimiento y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

## 6. METODOLOGÍA Y RECURSOS FISICOS, HUMANOS Y ECONOMICOS

Desde el macro proceso de experiencia del usuario, se coordina la programación, desarrollo y ejecución de las actividades de participación ciudadana dentro de la institución en conjunto con otros sectores de salud, tales como secretaría de salud local y seccional de salud de Antioquia.

Teniendo en cuenta la disposición del talento humano, el macro proceso se conforma de la siguiente manera: cuatro auxiliares administrativos, un técnico administrativo y un profesional en trabajo social, quien lidera este proceso.

En cuanto a los recursos físicos, la institución cuenta con un espacio accesible para todos los usuarios, que cuenta con las condiciones óptimas de iluminación, ventilación y privacidad, lo que asegura un entorno adecuado para el manejo de los casos que presentan los usuarios. Además, las actividades de participación ciudadana se llevarán a cabo en espacios diseñados para garantizar la inclusión de la mayor cantidad posible de usuarios, favoreciendo su participación activa.

<sup>2</sup><https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>

# PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD



Es importante señalar que el macro proceso no cuenta con disponibilidad presupuestal de actividades que requieran de inversión.

## 7. ACTIVIDADES (CRONOGRAMA)

ACTIVIDAD N°	ACTIVIDADES/ ACCIONES A DESARROLLAR	PRODUCTO O EVIDENCIA	AREA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA											
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.	Sensibilizar a los usuarios sobre la implementación del correo electrónico para el envío de la historia clínica	Acta de socialización. Ecard en los medios de comunicación institucionales. Registro fotográfico.	SIAU - comunicaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.	Fomentar la participación de los usuarios en la Rendición de Cuentas	Acta de reunión. Listados de asistencia. Registro fotográfico. Ecard informativa	SIAU - comunicaciones				X								x
3.	Socializar con los usuarios y funcionarios de la institución la política de participación social en salud.	Acta de reunión. Listado de asistencia	SIAU - Gestión Humana			X			X			X			x
4.	Socializar en las diferentes salas de espera, información sobre derechos y deberes a los usuarios.	Listado de asistencia Infografía. Registro fotográfico	SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.	Reuniones con la Asociación de Usuarios y Voluntariado	Acta de reunión. Listado de asistencia. Registro fotográfico	SIAU	X		X		X		X		X		X	
6.	Asamblea de Usuarios	Acta de reunión Registro fotográfico Listados de asistencia. ECARD	SIAU							X					x
7.	Participación en reuniones del	Registro fotográfico Listados de	Gerencia - SIAU			X		X			X		X		X

# PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD



	COPACO, Consejo Municipal de salud municipio de Bello y PPSS	asistencia.												
8.	Semana de Control Interno	Informe Registro fotográfico Listados de asistencia.	Control Interno - SIAU					X						
9.	Semana de la Transparencia y Anticorrupción	Acta de reunión. Registro fotográfico Listados de asistencia.	SIAU – planeación y calidad											X
10.	Informes de PQRS y F (mensual, trimestral y semestral)	Informes	SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11.	Informe de gestión	Informe	SIAU											X
12.	Formulación del Plan de Acción de la PPSS 2025	Archivo en Excel Evidencia de envío	SIAU		X									
13.	Seguimiento al Plan de Acción de la PPSS 2024	Archivo en Excel Evidencia de envío	SIAU		X									
14.	Seguimiento al Plan de Acción de la PPSS 2025	Informe	SIAU											X
15.	Fomentar la participación de la Asociación de Usuarios en la Rendición de Cuentas	Acta de reunión Registro fotográfico Listados de asistencia. ECARD	SIAU				X							X
16.	Reuniones del Comité de Ética hospitalaria con participación ciudadana	Acta de reunión Listados de asistencia.	SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## 8. DIFUSIÓN

Mecanismo de elaboración	La metodología implementada para la formulación de este plan se basó en las normas vigentes de participación ciudadana en salud, adaptándolas a las necesidades de fortalecimiento de la E.S.E. Hospital Mental de Antioquia María Upegui – HOMO. Se proyectaron espacios de formación, sensibilización y capacitación dirigidos al personal y a la
--------------------------	---

# PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD



	comunidad, garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos.
Mecanismo de difusión	El Plan de Participación Ciudadana en Salud será socializado inicialmente con los líderes de cada proceso y el personal institucional. Posteriormente, se divulgará a través de los canales de comunicación oficiales, asegurando que toda la población acceda a la información, con actualizaciones periódicas para garantizar su correcta comprensión y difusión.
Mecanismos de capacitación	El Plan de Participación Ciudadana en Salud será socializado mediante la publicación del documento en el chat y correo institucional, a cargo de la oficina de comunicaciones y el líder de la oficina SIAU. Además, se realizarán sesiones periódicas y programadas para garantizar su comprensión y correcta ejecución.
Mecanismos de evaluación	El plan será evaluado en función de la ejecución de las actividades, midiendo su cumplimiento e impacto en la participación ciudadana. La evaluación estará a cargo de la oficina de planeación y calidad, y se realizará de manera periódica utilizando una metodología basada en indicadores de desempeño, con frecuencia definida según las necesidades del plan.
Mecanismos de retroalimentación	Desde la oficina SIAU, se brindará acompañamiento continuo al desarrollo de las actividades junto con las áreas involucradas, asegurando la entrega oportuna de las actividades programadas en el plan. En caso necesario, se realizarán sesiones de retroalimentación para evaluar y ajustar el progreso.

## 9. SEGUIMIENTO

Desde el área de planeación se realiza seguimiento de forma mensual y se lleva indicador de resultado de forma trimestral en el comité de gestión y desempeño.

### Indicador de seguimiento:

Número de actividades ejecutadas en el período / Número de actividades programadas en el plan durante el período

RANGO		
0 – 60%	Rojo	Baja
61 – 89%	Amarillo	Media
90 – 100%	Verde	Alta

# PLAN INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD



## 10. NOMBRES DE RESPONSABLE DE DILIGENCIAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PLAN

Nombre	Cargo
Laura María Sánchez Gómez	Líder oficina SIAU

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

<b>ELABORÓ</b>	Paula Andrea González León – Subgerente de Prestación de Servicios; Laura María Sánchez Gómez – Líder oficina SIAU
<b>ACTUALIZÓ</b>	Paula Andrea González León – Subgerente de Prestación de Servicios; Laura María Sánchez Gómez – Líder oficina SIAU
<b>APROBÓ</b>	Comité de Gestión y Desempeño
<b>VERSIÓN</b>	02
<b>MOTIVO DE ACTUALIZACIÓN</b>	Se actualiza el cronograma para el presente período de vigencia y ejecución.
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	28/01/2025