



**ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA  
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL  
EN SALUD**

**BOGOTÁ, JULIO DE 2021**

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>GEDO-PL01</b>
	<b>POLÍTICA</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>27/07/2021</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. AMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA</b> .....	<b>4</b>
<b>7. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA</b> .....	<b>4</b>
<b>8. ELEMENTOS GENERALES</b> .....	<b>5</b>
8.1 CICLO DE GESTIÓN PÚBLICA .....	5
8.2 RELEVANCIA DE ACTORES (GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS) EN LA PARTICIPACIÓN .....	5
8.3 ESCENARIOS DE INTERACCIÓN .....	6
<b>9. ROLES Y REPOSABILIDADES</b> .....	<b>7</b>
9.1 DIRECTOR GENERAL .....	7
9.2 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS .....	7
9.3 COMUNICACIONES .....	8
9.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES .....	8
9.5 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .....	8
9.6 OFICINA DE CONTROL INTERNO .....	9
9.7 TODAS LAS DEPENDENCIAS .....	9
<b>10. SEGUIMEINTO Y CONTROL</b> .....	<b>9</b>

	PROCESO	GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código:	GEDO-PL01
	POLÍTICA	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión:	01
			Fecha:	27/07/2021

## 1. OBJETIVO

Proporcionar directrices y lineamientos para implementar la política de participación ciudadana en la ADRES.

## 2. ALCANCE

La política institucional de participación ciudadana aplica a toda la ADRES, incluyendo todos sus procesos, funcionarios y colaboradores de esta.

## 3. AMBITO DE APLICACIÓN

La política se implementará en toda la entidad con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación a través de los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión del Desarrollo Organizacional, en donde se definen los objetivos de cada vigencia a través de la "Estrategia Anual de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la entidad" que harán parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Plan de Acción Integrado Anual – PAIA.

Participarán en su implementación y fortalecimiento todos los procesos misionales, el proceso de Gestión de Comunicaciones y el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, considerando la constante interacción y contacto, así como los canales de comunicación que gestionan y permiten obtener información para el conocimiento de los grupos de valor y de interés de la entidad.

Así mismo, en su implementación se tendrán en cuenta los lineamientos definidos por el DAFP, líder de la política de participación ciudadana, y los lineamientos del Manual Único de Rendición de cuentas MURC, integrados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Estos lineamientos se integran además al Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI de la ADRES.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Acceso a la información pública.** El acceso a la información pública es un derecho fundamental, reconocido por la Convención Americana de Derechos Humanos- en su artículo 13, el cual recalca la obligación de los Estados de brindar a los ciudadanos acceso a la información que está en su poder. Así mismo, establece el derecho que tenemos todos los ciudadanos de buscar, solicitar, recibir y divulgar aquella información pública, en manos de los órganos, entidades y funcionarios que componen el Estado. (ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública 2013)

**Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

**Grupos de Valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** La participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una

	PROCESO	GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código:	GEDO-PL01
	POLÍTICA	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión:	01
			Fecha:	27/07/2021

responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009)

**Publicar o divulgar.** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión (Ley 1757).

**Rendición de Cuentas.** El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

## 5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- Constitución Política Nacional.
- Conpes 3654 de 2010 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".
- Conpes 167 de 2013 "Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción".
- Ley 489 de 1998. "Por la 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 Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- Ley 850 de 2003. "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"
- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- 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 1757 de 2015. "Por la que se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Manual Operativo del Modelo Institucional de Planeación y Gestión

## 6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

"La ADRES promueve la participación transparente, constructiva y organizada de los grupos de valor y de interés de la Entidad en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), a través de la disposición de espacios, mecanismos, canales y prácticas que incentiven el dialogo e interacción de diferentes actores y la entrega de información veraz, oportuna y clara que permita promover la transparencia, la rendición de cuentas y el control social y fortalecer la incidencia de estos actores en la toma de decisiones que contribuyan a la mejora continua de la entidad".

## 7. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

- Aumentar los niveles de participación de usuarios a través de la estrategia definida y los diferentes planes y decisiones institucionales implementadas.
- Fortalecer la disposición de información oportuna, veraz y en lenguaje claro a sus grupos de valor y ciudadanía en general con el fin de favorecer la transparencia y calidad de su gestión,

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>GEDO-PL01</b>
	<b>POLÍTICA</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>27/07/2021</b>

- Promover el uso de las herramientas tecnológicas para el ejercicio de la participación ciudadana y de rendición de cuentas
- Fomentar la cultura de participación ciudadana, la transparencia activa, la rendición de cuentas y del servicio al ciudadano al interior de la Entidad, dada la articulación de estas políticas.

## 8. ELEMENTOS GENERALES

### 8.1 CICLO DE GESTIÓN PÚBLICA



El ciclo de gestión pública está conformado por las fases o etapas de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento en los procesos de una entidad en las cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta ¿sobre qué se participa? En este sentido, de acuerdo con el ciclo, se espera que la participación se de en:

- la identificación de necesidades o requisitos y situaciones actuales de la gestión (diagnóstico);
- la formulación de las políticas, planes, programas, etc.;
- su ejecución, seguimiento, evaluación y control.

Así las cosas, la ADRES como entidad pública debe contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo de la gestión pública.

### 8.2 RELEVANCIA DE ACTORES (GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS) EN LA PARTICIPACIÓN

Los siguientes son los grupos de valor y de interés con los niveles de poder, interés, influencia e impacto que se han identificado durante la existencia de la entidad y que tienen un papel relevante en la toma de decisiones de la entidad.

Para comprender este rol, es importante definir estos atributos en el marco de la participación:

- Poder – Capacidad y competencia en la toma de decisiones
- Interés – demanda de uso de servicios

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>GEDO-PL01</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
	<b>POLÍTICA</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/07/2021</b>

- Impacto – Sus acciones y omisiones comprometen recursos y el cumplimiento de objetivos de política pública.
- Influencia – Capacidad de incidir en las decisiones de la Entidad

## PODER

Presidencia de la República  
Ministerio de Salud y Protección Social  
Ministerio de Hacienda  
Junta Directiva – Alta Dirección  
Órganos de Control

EPS e IPS  
Aseguradores de salud  
Equipos de trabajo (ADRES)  
Departamento Nacional de Planeación – DNP  
Entidades Territoriales

Operadores Pila  
Proveedores de tecnología  
Gestores farmacéuticos  
Veedurías y grupos ciudadanos



Alto



Medio



Bajo

## INTERES

EPS, EOC, EPSS e IPS  
Proveedores de servicios y tecnologías en salud  
Ministerio de Salud y Protección Social  
Medios de Comunicación  
Congreso de la República  
Órganos de Control

Afiliados a Regímenes de Salud (Subsidiado, Contributivo, Especial)  
Entidades territoriales  
Instancias de Diálogo y Participación  
Operadores Pila y Bancarios  
Agremiaciones  
Veedurías y grupos ciudadanos  
Gestores farmacéuticos  
Organismos Internacionales

## IMPACTO

Usuarios de servicios de salud  
EPS Régimen Contributivo y Subsidiado  
Prestadores de servicios de Salud - IPS y ESE  
Equipos de Trabajo (ADRES)  
Víctimas de eventos catastróficos, terroristas o de accidentes de tránsito por vehículos no asegurados por SOAT o no identificados y no aseguradas en el SGSSS

Usuarios de seguros (SOAT y planes voluntarios)  
Aseguradores de salud  
Trabajadores del sector salud

Gestores farmacéuticos  
Veedurías y grupos ciudadanos



Alto



Medio



Bajo

## INFLUENCIA

Medios de Comunicación  
Agremiaciones  
Ministerio de Hacienda  
Academia e investigadores  
Rama legislativa - Congreso de la República  
Ministerio de Salud y Protección Social  
Organismos de Control

Afiliados y usuarios de servicios de Salud  
Entidades territoriales  
Instancias de Diálogo y Participación  
Operadores Pila y Bancarios  
Equipos de Trabajo (ADRES)

Gestores farmacéuticos  
Proveedores de tecnologías en salud  
Trabajadores del sector salud  
Entidades de Régimen Especial o de Excepción

Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público.

### 8.3 ESCENARIOS DE INTERACCIÓN

Algunos escenarios de interacción existentes y que se deben considerar en la estrategia de participación ciudadana de ADRES que se formula cada año son los siguientes:

	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>GEDO-PL01</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
	<b>POLÍTICA</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/07/2021</b>

- Dialogo directo con los grupos de valor y de interés, así como ciudadanía en general, haciendo uso de las diferentes actividades y canales existentes para ello. Audiencias, foros o encuentros presenciales o virtuales, encuestas, entrevistas, sondeo en redes sociales, entre otros.
- Acceso a la información de la entidad para que los grupos de valor y de interés puedan ejercer sus derechos plenamente. Esto se garantiza a través de la disposición de información relevante y veraz de la gestión institucional en nuestra página Web, redes sociales y medio de comunicación, así como en la oportuna entrega de información solicitada a la entidad en el marco del sistema de atención de PQRS.
- Posibilidad de los grupos de valor y de interés de expresarse y ser escuchado: El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar. Sin la escucha, no es posible el dialogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas. Para ello se dispone en página web, el módulo "participa" y "atención al ciudadano" en donde permanentemente se dispone información para los usuarios, organizaciones y ciudadanía, y mecanismos para la participación, recepción de comentarios y solicitudes de información.
- Posibilidad de vincular a los grupos de valor y de interés en los asuntos de la Entidad para su retroalimentación, aporte y construcción, lo cual se desarrolla a través de las encuestas de evaluación y percepción frente a temas como audiencia pública de rendición de cuentas, contenido de nuestra página web, trámites y servicios, gestión misional (encuentros de relacionamiento) satisfacción del servicio o atención a PQRS.
- Trato humano, respetuoso y digno hacia los grupos de valor y de interés, plasmado en nuestra Carta de Trato Digno y en los protocolos de atención y servicio al ciudadano.

## **9. ROLES Y REPOSABILIDADES**

### **9.1 DIRECTOR GENERAL**

1. Definir el equipo de trabajo que lidere la planeación de los ejercicios de participación ciudadana y de rendición de cuentas de la entidad.
2. Precisar y avalar los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas que se implementen en la Entidad.
3. Analizar junto con todo el equipo de trabajo las recomendaciones u objeciones recibidas de la ciudadanía en el proceso de participación y rendición de cuentas, y proporcionar los lineamientos para efectuar los ajustes a que haya lugar.

### **9.2 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS**

1. Realizar y actualizar anualmente el diagnóstico sobre la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
2. Actualizar la Caracterización de Usuarios con el apoyo de las áreas misionales, Comunicaciones y Atención al Ciudadano, de acuerdo con el trabajo realizado, información y resultados obtenidos de los grupos de valor y de interés durante la vigencia inmediatamente anterior.
3. Socializar con los servidores públicos de la entidad los resultados del diagnóstico de la participación ciudadana.
4. Establecer la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas, con el apoyo de las áreas misionales, comunicaciones y Atención al Ciudadano, identificando las actividades en el ciclo de la gestión, clasificándolas en cada una de las fases y asegurándose de que todos los

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>GEDO-PL01</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
	<b>POLÍTICA</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/07/2021</b>

grupos de valor estén contemplados en al menos una de las actividades definidas; estableciendo el cronograma de ejecución de las actividades, responsables y entregables.

5. Definir e implementar las etapas y mecanismos de monitoreo a la implementación y evaluación de la estrategia y el plan de acción.
6. Definir las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.
7. Incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano las actividades de participación, transparencia y rendición de cuentas, atendiendo los lineamientos del Manual de MIPG y del Manual Único de Rendición de Cuentas.
8. Evaluar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas, para: (i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, y (iv) resultados de la incidencia de la participación.
9. Establecer e implementar los mecanismos para la retroalimentación y divulgación de los resultados de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
10. Incentivar la documentación de las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
11. Consolidar y reportar a través del Formulario Único de Avance en la Gestión FURAG los adelantos en la implementación de la política de Participación Ciudadana de la Entidad.

### **9.3 COMUNICACIONES**

1. Difundir la Estrategia de Participación y Rendición de Cuentas por distintos canales, así como la información relacionada con los espacios e instancias de participación.
2. Administrar los contenidos de la página web, las redes y otros medios de comunicación que se dispondrán para las actividades de participación y rendición de cuentas.
3. Diseñar y ejecutar el componente de comunicación (interna y externa) de la estrategia definida.
4. Disponer espacios de diálogo por medios digitales o presenciales para identificar y analizar la percepción de servicios e información que comunica la Entidad.
5. Invitar a las veedurías para que realicen el ciclo de seguimiento, evaluación y control, con el fin de promover el control social.
6. Publicar y divulgar los resultados de participación y rendición de cuentas mediante los mismos mecanismos empleados para convocar a los grupos de valor que participaron en cada proceso, haciendo énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías.

### **9.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

1. Brindar soporte tecnológico en los espacios e instancias de participación ciudadana y rendición de cuentas a través de las TIC.

### **9.5 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

1. Coordinar capacitaciones en participación ciudadana y rendición de cuentas para el equipo de participación ciudadana de la entidad.
2. Gestionar la logística para los eventos e instancias de dialogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>	<b>GEDO-PL01</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
	<b>POLÍTICA</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/07/2021</b>

## 9.6 OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la estrategia de participación y rendición de cuentas.

## 9.7 TODAS LAS DEPENDENCIAS

1. Preparar la información que se encuentre bajo su responsabilidad de forma veraz y oportuna, de acuerdo con la planeación definida, para desarrollar y ejecutar las acciones de participación y rendición de cuentas.

## 10.SEGUIEIMTO Y CONTROL

La implementación de la política de participación ciudadana, así como de los elementos de rendición de cuentas revisarán cada año, a partir de los resultados del FURAG, administrado por el DAFP.

Las actividades definidas, en el marco de la estrategia de participación y rendición de cuentas definida, conforme a los lineamientos e instrumentos dispuestos por el DAFP, y la Oficina Asesora de Planeación, deberán estar alineadas con la Planeación Estratégica Institucional.

Cada uno de los responsables de las actividades definidas deberán asegurar el logro de las metas propuestas y reportar los avances en los instrumentos dispuestos por la OAPCR. Como segunda línea de defensa, la OAPCR elaborará los informes de seguimiento, en el marco del monitoreo y control de la planeación institucional y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno, en el marco de su función efectuará el seguimiento y evaluación de la implementación tanto de la política, como de las acciones definidas en la estrategia de participación de la entidad.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Asesor del proceso</b>
1	27 de julio de 2021	"Versión inicial"	Norela Briceño Bohórquez

<b>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Norela Briceño Bohórquez</b> Gestor de Operaciones OAPCR  <b>Fecha: 27 de mayo de 2021</b>	<b>Olga Marcela Vargas Valenzuela</b> Asesor de la Dirección asignado a la OAPCR  <b>Fecha: 08 de junio de 2021</b>	<b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b>  <b>Fecha: 27 de julio de 2021</b>