

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

**GUÍA PARA LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE SALUD**



**BOGOTÁ D.C.  
2017**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>ELABORÓ:</b><br>Profesional Oficina<br>Asesora de Planeación | <b>REVISÓ:</b><br>Jefe Oficina Asesora de<br>Planeación | <b>APROBÓ:</b><br>Jefe Oficina Asesora de<br>Planeación |
| <b>FECHA:</b><br>15/09/2015                                     | <b>FECHA:</b><br>16/05/2017                             | <b>FECHA:</b><br>26/05/2017                             |

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. Objetivo.....   | 3  |
| 2. Acance.....   | 3  |
| 3. Ámbito de aplicación.....   | 3  |
| 4. Requisitos de Calidad Aplicable .....                             | 3  |
| 5. Definiciones.....   | 4  |
| 6. Sobre participación ciudadana.....                                | 6  |
| 6.1 marco normativo de la participación ciudadana en Colombia.....   | 6  |
| 6.2 ¿Por qué es importante la participación ciudadana?.....          | 9  |
| 6.3 ¿En qué consiste la participación ciudadana?.....                | 11 |
| 6.4 Deberes de los ciudadanos.....                                   | 11 |
| 6.5 Deberes de las autoridades de atención al público.....           | 11 |
| 7. La participación ciudadana en materia de salud.....               | 12 |
| 7.1 Mecanismos legales de participación ciudadana.....               | 13 |
| 7.2 Modalidades y formas de participación social – Decreto 1757..... | 14 |
| 7.3 Temáticas de participación.....                                  | 14 |
| 7.4 Espacios de participación en la SUPERSALUD.....                  | 15 |
| 8. Referencias bibliográficas.....                                   | 21 |

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

## 1. OBJETIVO

Poner a disposición de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés de la Superintendencia Nacional de Salud, una herramienta que permita conocer las temáticas sobre las cuales pueden ejercer activamente su derecho a la participación; así como dar a conocer los diferentes mecanismos dispuestos por la Superintendencia a través de los cuales buscamos generar un acercamiento más profundo y una interacción más directa con nuestras partes interesadas. Lo anterior, con el fin de lograr que nuestra gestión se desarrolle siempre bajo principios de eficiencia, oportunidad y transparencia protegiendo los derechos en materia de salud de los colombianos.

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés que permita fortalecer el acercamiento y su nivel de participación en la gestión institucional, continúa con el desarrollo de ejercicios de participación ciudadana a través medios presenciales y virtuales y termina con el diseño e implementación de planes, programas y proyectos, normas y toma de decisiones con el fin de desarrollar acciones y así aumentar el bienestar de la ciudadanía reconociendo el compromiso y la misión de la Superintendencia Nacional de Salud.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente guía aplica para todos los procesos y áreas de la entidad, está dirigida a la ciudadanía en general y está basada en las disposiciones legales vigentes sobre participación ciudadana.

## 4. REQUISITOS DE CALIDAD APLICABLE

Esta guía da cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Norma Técnica de la Calidad para la Gestión Pública -NTCGP 1000:2009-, en especial al numeral 7.2.3, el cual hace referencia a la comunicación con las partes interesadas de la organización; o en este caso de la Superintendencia Nacional de Salud en su literal C que contempla la retroalimentación de las partes interesadas de la entidad incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias y en su literal d) “mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable”.

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

## 5. DEFINICIONES

- **Blog:** Es un sitio web que incluye a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, actualizados con frecuencia y a menudo comentados por los lectores. Sirve como publicación en línea de historias con una periodicidad muy alta, que son presentadas en orden cronológico inverso, es decir, lo más reciente que se ha publicado es lo primero que aparece en la pantalla.
- **Control social:** El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

Quienes ejerzan control social podrán realizar alianzas con Organizaciones No Gubernamentales, fundaciones, universidades, gremios empresariales, medios de comunicación y entidades afines para fortalecer su ejercicio, darle continuidad y obtener apoyo financiero, operativo y logístico.

De igual manera, podrán coordinar su labor con otras instancias de participación a fin de intercambiar experiencias y sistemas de información, definir estrategias conjuntas de actuación y constituir grupos de apoyo especializado en aspectos jurídicos, administrativos, y <sup>1</sup>financieros.

- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.<sup>2</sup>
- **Denuncia:** Acto por el cual se da conocimiento a la autoridad, por escrito o verbalmente, de un hecho contrario a las leyes, con objeto de que ésta proceda a su averiguación y castigo.<sup>3</sup>
- **Evento Virtual:** Es un espacio virtual a través del cual se pueden socializar temas de interés de la comunidad y donde se recibe retroalimentación, preguntas y comentarios por parte de la ciudadanía. Existen diferentes herramientas que se pueden emplear para este fin y sobre las cuales existen reglas de participación.

<sup>1</sup> Ley 1757 de 2015 – Título V capítulo I

<sup>2</sup> Ley 1712 de 2014 – Artículo 6 literal J

<sup>3</sup> Martínez Marin, J., Martín, J. y Ávila, C. [Diccionario de términos jurídicos](#). Granada: Comares, 1994

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

- **Foro:** Espacio que pueden ser virtuales o de manera presencial el cual está liderado por un moderador en donde se intercambian opiniones e información sobre un tema de interés en particular con el fin de llegar a unas conclusiones que generen valor. Es importante tener en cuenta que existen reglas de participación que se dan de acuerdo a la modalidad seleccionada.
- **Necesidad:** Concepto relacionado con la forma en que se pueden prevenir determinadas dificultades o privaciones, y con la comprensión de lo que podemos hacer ante ellas para satisfacerlas. En una democracia se requiere entender las necesidades, derechos y obligaciones de la ciudadanía.
- **Participación:** capacidad que tiene la ciudadanía de involucrarse en las decisiones políticas de su país o región.
- **Participación Social:** Es la interacción social para invertir en las decisiones de salud, responde a intereses individuales y colectivos, basado en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y social.
- **Rendición de Cuentas:** Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.<sup>4</sup>
- **Veeduría Ciudadana:** Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Ley 1757 de 2015 – Artículo 48

<sup>5</sup> Ley 850 de 2003 – Artículo 1

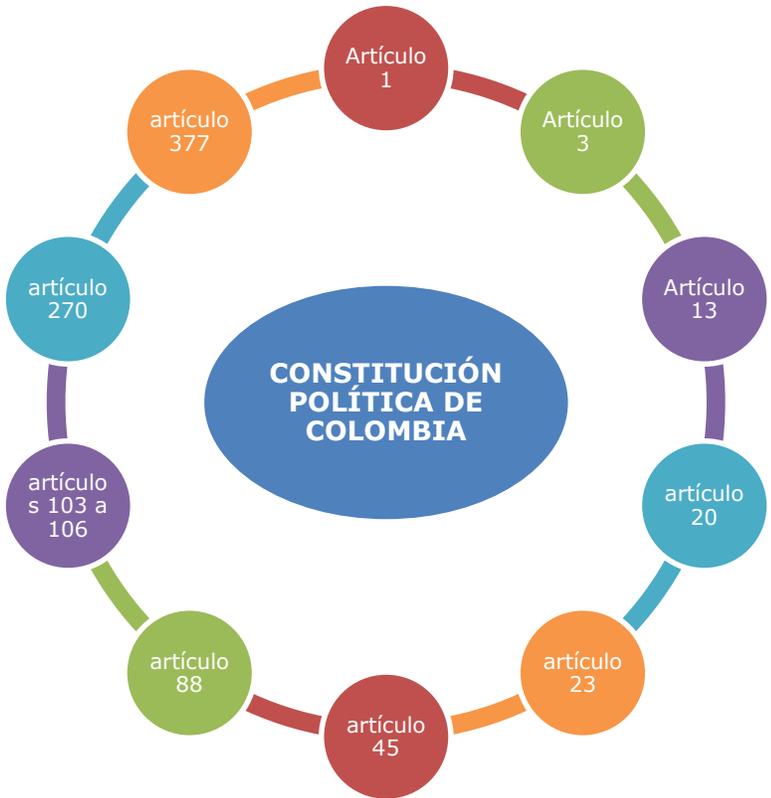
|  |                |  |                |        |
|--|----------------|--|----------------|--------|
| Supersalud  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|  | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

## 6. SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En Colombia la Participación Ciudadana es un derecho y un deber de todos los ciudadanos el cual les permite intervenir en la gestión pública, es por ello que, en la Superintendencia Nacional de Salud reconocemos este derecho y buscamos generar lazos de confianza e interacción entre los usuarios y la entidad, lo cual garantiza un adecuado cumplimiento de nuestra misión, y a su vez se vea reflejado en la protección de los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Esta guía establece lineamientos generales que facilitan el proceso de participación ciudadana y la cercanía de la entidad con sus grupos de interés para la construcción y seguimiento de políticas, planes, procesos, programas y proyectos, los ejercicios de rendición de cuentas, elaboración de normatividad, toma de decisiones y solución de problemáticas institucionales

### 6.1 Marco normativo de la participación ciudadana en Colombia



|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

**Leyes sobre participación ciudadana:**

|   |  |
|---|--|
| <b>Ley 134 de 1994</b>                            | Dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana  |
| <b>Ley 720 de 2001</b>                            | Se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos  |
| <b>Ley 850 de 2003</b>                            | Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.  |
| <b>Ley 1122 de 2007</b>                           | Fomenta la participación ciudadana en el Sistema de Seguridad Social en Salud.   |
| <b>Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción</b> | Orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública |
| <b>Ley 1438 de 2011</b>                           | Define y amplía la participación ciudadana en la planeación y desempeño del Sistema de Seguridad Social en Salud.                                      |
| <b>Ley estatutaria 1751 de 2015</b>               | Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.   |
| <b>Ley 1757 de 2015</b>                           | Dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática   |

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

## Decretos

### Decreto 1757 de 1994

Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral del Decreto ley 1298 de 1994

### Decreto Ley 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

### Decreto 2482 de 2012

Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión

### Decreto 2641 de 2012

Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011

### Decreto 780 de 2016

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

## Documentos CONPES



**Conpes 3649 de 2010**  
Política Nacional de Servicio al Ciudadano



**Conpes 3650 de 2010**  
Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea



**Conpes 3654 de 2010**  
Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos



|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

## 6.2 ¿Por qué es importante la participación ciudadana?

Cuando los ciudadanos se involucran en la gestión de una institución se convierten en parte fundamental para el desarrollo de ésta, ya que le permite a la entidad conocer de una manera más cercana problemas, necesidades, expectativas y situaciones que desde la realidad de cada población se presentan y que por algún motivo la entidad puede llegar a pasar por alto. Cuando esto sucede, se generan oportunidades de mejora para la organización ya que con un conocimiento coyuntural más sólido se pueden emprender acciones de mejora y posibilidades de crecimiento institucional.

Para algunos, la participación ciudadana es algo importante y primordial porque alimenta la esencia de la democracia, la legitimidad y los derechos de los ciudadanos; el ser ciudadano significa pensar y actuar de manera correcta en todos los ámbitos nacionales e internacionales, significa contribuir a la construcción de una sociedad en paz y de una sana convivencia, lo que nos compromete a que al tener este rol de ciudadanos y colombianos debemos participar activamente en las cuestiones que nos rodean como en los ámbitos económicos, políticos y consecuentemente en la generación de políticas y en la gestión de las entidades públicas.

El ejercicio de la participación ciudadana en donde ésta se ve involucrada en la toma de decisiones y en lo que se conoce como la construcción de Estado a través de una sinergia<sup>6</sup>, es de gran importancia en la medida en que se generan beneficios que pueden ser vistos de manera recíproca entre entidad y ciudadano, como los mencionados a continuación:

- Aumentar y recuperar la confianza de los ciudadanos con la entidad y con el sistema.
- Garantizar el derecho a la democracia.
- Gestionar las expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés frente a los objetivos de la entidad.
- Permite la adecuación de las respuestas desde lo público a las necesidades y demandas de los ciudadanos.
- Mejorar el grado de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con la entidad y los servicios ofrecidos.
- Generar a los ciudadanos la oportunidad de conocer de manera más detallada los derechos que los protegen.
- Conocer las diferentes poblaciones que la entidad atiende y de esta manera desarrollar proyectos diferentes acordes con las necesidades de cada uno de estos grupos.
- Enseñar el funcionamiento de la entidad desde los diferentes ámbitos de la organización y cómo se coordina la gestión bajo los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia.

<sup>6</sup> Acción de dos o más causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales. Real Academia Española

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

Es por lo anterior que desde la Superintendencia Nacional de Salud queremos acercar aún más a nuestros ciudadanos, y grupos de interés ya que estamos comprometidos con el mejoramiento continuo, con el bienestar de todos los colombianos y con la lucha contra la corrupción creando una gestión transparente y de cara al ciudadano

### 6.3 ¿En qué consiste la participación ciudadana?

En la Superintendencia Nacional de Salud queremos de la activa participación de todos los ciudadanos y para esto es necesario que la entidad permita continuamente:

- ✚ Formular sugerencias, inquietudes, peticiones.
- ✚ Estar enterados del avance en la gestión de la entidad.
- ✚ Conocer los proyectos institucionales que generan bienestar en la sociedad.
- ✚ Velar por el adecuado uso de los recursos del estado.

### 6.4 Deberes de los ciudadanos

Según el Artículo 6° de la Constitución Política de Colombia y el Artículo 6 de la Ley 1437, correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las entidades públicas, los siguientes deberes:



- a. Acatar la Constitución y las leyes.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### 6.5 Deberes de las autoridades de atención al público

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes según la Ley 734 de 2002 y el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011:

- ✚ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✚ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |



✚ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

✚ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5°<sup>7</sup> de este Código.

- ✚ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- ✚ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- ✚ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- ✚ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ✚ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✚ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## 7. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MATERIA DE SALUD

La seguridad social y la atención en salud son servicios públicos a cargo del Estado a quien le corresponde su dirección, coordinación y control, pueden ser prestados por el mismo Estado o por particulares y como tales son objeto de control social.

Uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social en salud es el de Participación Social que se define como la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto

A partir del eje del Sistema de Inspección, Vigilancia y Control, “Atención al Usuario y Participación Social” la Superintendencia Nacional de Salud desarrolla desde la Delegada para

<sup>7</sup> Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. Numeral 6 – Artículo 5 Ley 1437 de 2011

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

la Protección al Usuario, actividades de promoción para el ejercicio del control social por parte de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en relación con la atención y prestación de los servicios de salud, fomentar, establecer y hacer seguimiento a los mecanismos de rendición de cuentas y de promover y convocar a los usuarios para el ejercicio de la participación ciudadana.

### 7.1 Mecanismos legales de participación ciudadana



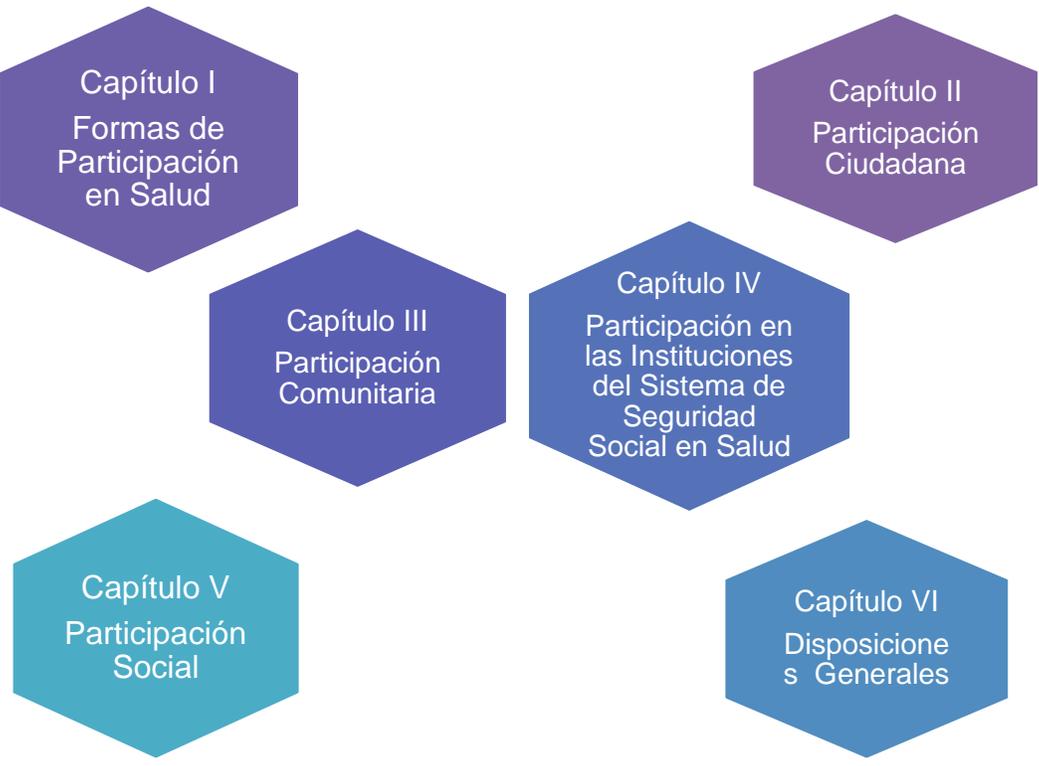
- **Derecho de petición:** mecanismo que le garantiza a cualquier ciudadano y residente en el país el derecho de presentar de manera verbal o escrita solicitudes ante las autoridades, organizaciones públicas o privadas para la obtención de una solución pronta a algún asunto o tema que sea de interés general o particular.
- **Queja:** hace referencia a la acción que ejecuta cualquier ciudadano de poner en conocimiento ante la (s) autoridades hechos irregulares de algún funcionario o de la mala prestación de un servicio al que accedió.
- **Reclamo:** actuación que sucede cuando un ciudadano o residente en el país exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar la mala prestación de un servicio.
- **Acción de tutela:** mecanismo que permite al ciudadano acudir ante un juez para la inmediata protección de sus derechos, la cual puede ser interpuesta en todo momento y en todo lugar en caso de que los derechos se vean vulnerados o amenazados por acción u omisión de cualquier entidad o autoridad pública.
- **Acciones populares y de grupo:** *Acciones Populares.* Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. *Las acciones de grupo son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas.*<sup>8</sup>
- **Acción de cumplimiento:** acción mediante la cual un ciudadano puede acudir a ante la autoridad correspondiente para efectuar el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.

<sup>8</sup> Artículo 2 y 46 – Ley 472 de 1998

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

**7.2 Modalidades y formas de participación social – Decreto 1757**

Dentro de la información reglamentada en el Decreto 1757 “por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994” se encuentran los siguientes capítulos, a través de los cuales se dictan lineamientos sobre las formas y mecanismos de participación ciudadana en el Sistema de Seguridad Social en Salud.



**8. TEMÁTICAS DE PARTICIPACIÓN**

Entendiendo que la interacción y el interés de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Superintendencia Nacional de Salud deben ser permanente y con un amplio portafolio de temas, ponemos en conocimiento general que Adicional a los anteriores mecanismos legales de

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

participación referenciados en el numeral 7.1, la ciudadanía puede participar e interactuar con la Superintendencia en:



### 8.1 Espacios de participación en la SUPERSALUD

La Superintendencia Nacional de Salud ha identificado una serie de mecanismos y espacios con los cuales se genera un acercamiento directo con nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de interés que deseen participar de manera activa en las decisiones y en el desarrollo de los planes y proyectos que se realizan al interior de la entidad, con el fin de lograr una gestión institucional más eficiente, transparente y oportuna a través del trabajo conjunto y coordinado entre la ciudadanía y la entidad, para esto, hemos diseñado estrategias que nos facilitan la participación de manera presencial; paralelamente, comprometidos también los nuevos desarrollos tecnológicos, se pone a disposición una serie de canales virtuales.

- I. **Participación ciudadana de manera presencial:** el diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

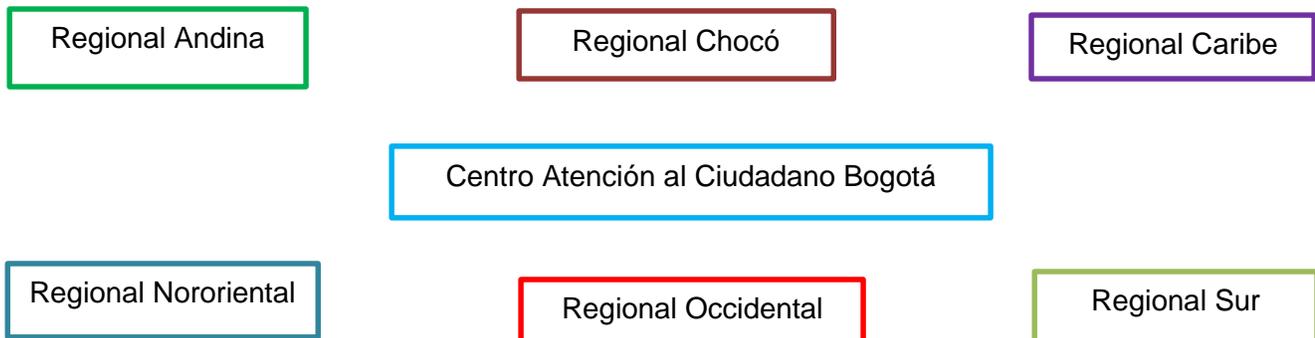
decisiones<sup>9</sup>. Existe la posibilidad de interacción, pregunta – respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

Dentro de los mecanismos de participación ciudadana de manera presencial, la Superintendencia Nacional de Salud pone en conocimiento las siguientes actividades y los siguientes espacios para generar y garantizar una óptima interacción con la ciudadanía y la existencia de un control social sobre nuestra gestión:



- a) Foro.
- b) Ferias de la gestión.
- c) Audiencia pública participativa.
- d) Rendiciones de cuentas focalizadas
- e) Reuniones con grupos focales.
- f) Mesa de trabajo temática.
- g) Encuentros regionales.
- h) Asambleas comunitarias.
- i) Consejos o espacios formales.
- j) Entrevistas con los actores.
- k) Capacitaciones

Adicional a las actividades y espacios de acercamiento, los ciudadanos o usuarios de nuestros servicios pueden acercarse a nuestras oficinas y sedes regionales:



Para conocer nuestros puntos de atención, usted puede dirigirse al siguiente Link:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>

<sup>9</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas. Departamento Administrativo de la Función Pública

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

Adicionalmente contamos con seis (6) estrategias de participación ciudadana en las que se ejecutan actividades en conjunto con la ciudadanía:

- ✚ **Dialoguemos con la Supersalud:** Es un espacio diseñado por la entidad para conocer de cerca las principales problemáticas, inquietudes y dudas de la ciudadanía frente a la prestación de servicios de salud en sus regiones. Allí el Superintendente Nacional escucha a la ciudadanía y formula compromisos con la misma respecto a lo manifestado.
- ✚ **Supersalud habla:** En esta estrategia se rinden cuentas y es un escenario de comunicación permanente y diálogo participativo donde damos aplicación al principio de Transparencia y Participación Ciudadana.
- ✚ **Supersalud en las regiones:** Estrategia realizada en los diferentes municipios del país, incluye diálogo con la ciudadanía, jornadas académicas con diferentes actores del sistema y difusión de información.
- ✚ **Seminarios de promoción y divulgación de mecanismos de participación ciudadana y control social:** Desarrollados en diferentes ciudades del territorio nacional, con el fin de promover la interacción y capacitación a la ciudadanía en temas fundamentales del sistema de salud y de la gestión de la entidad.
- ✚ **Diálogo participativo:** Tiene como propósito generar espacios de diálogo permanente con líderes del control social y la ciudadanía en general para conocer problemáticas de la región y tener la información necesaria para diseñar actividades de inspección y vigilancia por parte de la Supersalud.
- ✚ **Capacitaciones:** En este espacio se brinda información específica y necesaria sobre un determinado tema y grupo de interés, además se explican detalladamente los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

**II. Participación ciudadana virtual:** En la Superintendencia Nacional de Salud estamos también comprometidos con la utilización de las nuevas tecnologías, y es por este motivo que hemos puesto a disposición diferentes canales de comunicación a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a la información de la entidad y participar activamente.

Los canales y medios electrónicos con los que la Supersalud cuenta y a través de los que se realizan actividades vía internet son:

- ✚ Foros virtuales
- ✚ Eventos virtuales
- ✚ Blog
- ✚ Redes sociales

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IIMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

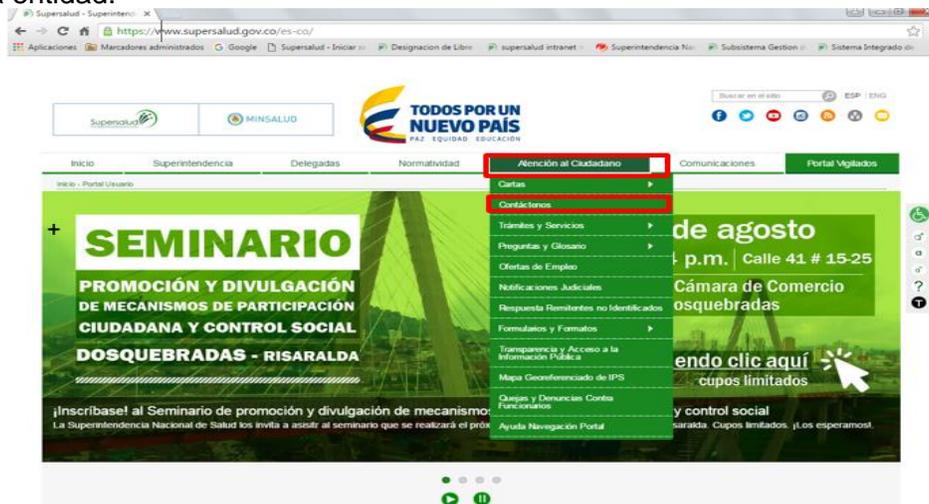
-  Correo electrónico
-  Publicación de datos abiertos

En nuestro portal web, continuamente se está haciendo la publicación de los diferentes eventos y actividades que la entidad organiza impartiendo la información sobre los lugares en los cuales se llevará a cabo, horarios y los temas que se tratarán en cada espacio:

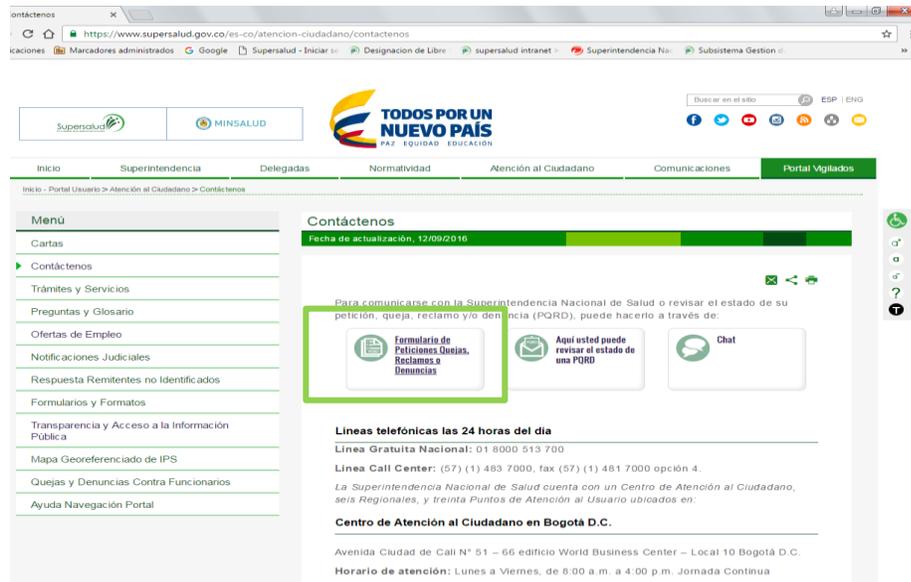
<https://www.supersalud.gov.co/es-co/>.



A continuación, te presentamos las herramientas que te permiten tener una interacción virtual con nuestra entidad:



|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IIMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |



III. **Redes sociales:** también puede estar en contacto con la Supersalud y mantenerse informado de nuestras actividades de manera permanente a través de nuestras redes sociales:



Y a través de la aplicación del Ministerio de Salud y Protección Social para teléfonos móviles, **CLICSALUD** en la cual se permite interponer Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, conocer el precio de medicamentos, evaluar y calificar a tu EPS o IPS y estar al tanto sobre nueva información y tendencias que respectan al sector de la salud.



|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | FIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

**IV. Eventos virtuales:** Como otra estrategia de acercamiento a la ciudadanía en términos virtuales y en uso de las nuevas tecnologías, la Superintendencia Nacional de Salud utiliza diferentes herramientas para facilitar el acceso a la consulta de información por parte de nuestras partes interesadas. Cada vez que se desarrolle un evento de esta clase, la entidad publicará a través de sus medios de comunicación la información necesaria para que los ciudadanos puedan participar activamente.



**1<sup>er</sup> HANGOUT DE LA SUPERSALUD**

**Recomendaciones para participar**

Para participar en el de Primer Hangout de la Supersalud el próximo **miércoles, 29 de junio** tenga en cuenta los siguientes puntos:

- » Contar con un computador con **buena conexión a Internet** (banda ancha de alta velocidad recomendada) y configurar previamente **parlantes o audífonos**.
- » Previo y durante la sesión podrá enviar sus preguntas a través de **Facebook** y **Twitter** utilizando la etiqueta **#HablemosSupersalud**.
- » Las respuestas a las preguntas que no se contesten durante la sesión de Hangout, serán publicadas en nuestro sitio web **www.supersalud.gov.co**

**#HablemosSupersalud**

www.supersalud.gov.co



**V. Datos abiertos:** Estos datos están dirigidos para cualquier clase de población. En el siguiente link puede conocer nuestras bases de datos:

<https://www.supersalud.gov.co/esco/Paginas/Oficina%20de%20Planeaci%C3%B3n/Datos-abiertos.aspx>

|   |                |  |                |        |
|---|----------------|--|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Departamento Nacional de Planeación, *Manual Único de Rendición de Cuentas*.
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, *Estrategia de Gobierno en Línea 2012 – 2015 para el orden Nacional, 2012 – 2017 para el orden Territorial*.
- Dirección Nacional de Derecho de Autor – Unidad Administrativa Especial Ministerio del Interior, *Manual: Estrategia de Participación Ciudadana*.
- Instituto de Estudios del Ministerio Público – Procuraduría General de la Nación, *Guía de la participación ciudadana << La mejor aliada de su libertad y sus derechos>>*.
- <http://ve.globedia.com/entendemos-participacion-ciudadana-gestion-publicac>
- <http://estado-ley-democracia.blogspot.com/2011/04/la-importancia-de-la-participacion.html>

|   |                |   |                |        |
|---|----------------|---|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b> | FORMULACIÓN,<br>IMPLEMENTACIÓN Y<br>EVALUACIÓN DE PLANES Y<br>PROGRAMAS                 | <b>CÓDIGO</b>  | PIGU02 |
|   | <b>GUÍA</b>    | PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>EN LA GESTIÓN DE LA<br>SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE SALUD | <b>VERSIÓN</b> | 1      |

| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b>                     |  |   |                                    |                |
|---|--|---|------------------------------------|----------------|
| <b>ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO</b> | <b>DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS</b>  | <b>RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO</b> | <b>FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA</b> | <b>VERSIÓN</b> |
| Adopción del documento                        | Solicitud de creación mediante memorando NURC: 3-2017-007538<br><br>Se realiza aprobación mediante memorando NURC: 3-2017-008239 | Jefe de la Oficina Asesora de Planeación      | 26/05/2017                         | 1              |