

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Manual para el desarrollo de espacios de diálogo en la rendición de cuentas de la Superintendencia Nacional de Salud

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (28 – 04 – 2023)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Contenido

Objetivo	2
Alcance	3
Políticas de operación	4
Definiciones.....	4
Rendición de cuentas.....	6
¿Cuál es la utilidad de los espacios de rendición de cuentas participativa?	8
Ruta para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas	9
Fase 1: Elaborar el mapa de actores involucrados.....	10
Identificar los ciudadanos y grupos de valor	11
Fase 2: Definir y priorizar temas de interés sobre los cuáles se realizarán los espacios de diálogo participativo	13
Fase 3: Planeación de los espacios de diálogo	14
Fase 4: Generar los espacios de diálogo (Petición/Rendición de Cuentas)	15
Realizar seguimiento y evaluación de cada uno de los espacios	17
Fase 5: Registrar y publicar los resultados de los espacios de participación	17

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Objetivo

Establecer los lineamientos y orientaciones para el desarrollo de espacios de diálogo con la ciudadanía en el marco de la participación ciudadana y la rendición de cuentas mediante el uso de una ruta metodológica que permita estandarizar el desarrollo de los ejercicios participativos dentro del ciclo de la gestión, con el fin de lograr la incidencia ciudadana y de los grupos de valor, en la gestión y resultados de la entidad.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Alcance

Este documento aplica para la realización de eventos de participación ciudadana y rendición de cuentas participativas dirigidas hacia la ciudadanía y grupos de valor y que sean desarrolladas por parte de los servidores de la Supersalud en un ejercicio transparente de gestión.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Políticas de operación

La Rendición de cuentas a la ciudadanía, está enmarcada en lo establecido en el manual único de rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Decreto 230 de marzo del 2021 “Por medio del cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”.

Definiciones

- Rendición de cuentas:** 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 público¹.
- Rendición de cuentas focalizada:** espacio de encuentro entre la ciudadanía y los representantes de las entidades públicas para fomentar el diálogo sobre materias de interés público.²

¹ Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”- Artículo 48.

² <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc>; Micrositio MURC-Caja de herramientas.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

- **Grupos de valor:** son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.³
- **Grupos de interés:** son audiencias a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero puede que en determinados casos hagan uso de ella⁴.
- **Espacios de cocreación:** espacios generados para idear o estructurar en colaboración con la ciudadanía y/o grupos de valor, un proceso, programa, plan o proyecto innovador y participativo pertinente de cara a las necesidades ciudadanas, en el marco de la competencia institucional.

³<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/35245587/glosario.pdf/d2ba1d38-d973-7251-06e9-044479090b43?t=1549907117050>

⁴ Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública; abril 2017; página 6

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas participativa tiene como objetivo permitirle a la ciudadanía conocer, revisar, validar o controvertir las actuaciones de la administración pública que los gobierna, de manera que sea una herramienta para visibilizar y fiscalizar el desempeño de las entidades públicas, validando que satisfagan eficazmente los derechos plasmados en la constitución política y puedan obtener respuesta oportuna y pertinente a sus requerimientos.

Para la gestión de la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas, la entidad cuenta con mecanismos y espacios con los que se realiza acercamiento directo con los ciudadanos, grupos de valor y 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, para a través de su participación lograr retroalimentar la gestión para que sea pertinente, transparente y oportuna.

Algunos de los espacios presenciales que permiten a la entidad estar más cerca de la ciudadanía, son:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

- **Diálogos con la Supersalud:** espacio diseñado 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 de manera directa escucha a la comunidad y formula compromisos con la misma respecto a lo manifestado.
- **Capacitaciones:** se desarrollan en diferentes lugares del territorio nacional y son dirigidas a los diferentes grupos de valor de la superintendencia, en las cuales se capacita sobre derechos y deberes, mecanismos de participación, trámites que se adelantan en la entidad, entre otras temáticas de interés del sector salud y el gobierno público en general.
- **Acompañamiento a líderes y entidades de la salud de acuerdo con las solicitudes:** la Superintendencia Nacional de Salud está comprometida con la utilización de las nuevas tecnologías, y es por este motivo que se ha puesto a disposición ciudadana diferentes canales de comunicación a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a la información de la entidad y participar activamente.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas.** espacio de interacción con la ciudadanía y grupos de valor e interés, en los cuales se rinde cuentas sobre la gestión de un período determinado y se escucha a la ciudadanía sus inquietudes, sugerencias y aportes.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

¿Cuál es la utilidad de los espacios de rendición de cuentas participativa?

En el siguiente esquema se presentan los principales beneficios de adelantar espacios de rendición de cuentas participativa en la entidad

- 1 Generan un espacio de corresponsabilidad compartida entre entidades y ciudadanos
- 2 Facilitan la realización del control social sobre los compromisos establecidos
- 3 Permiten la interacción entre entidades para conocer los resultados de implementación de políticas públicas
- 4 Maximizan las oportunidades de participación de cada persona
- 5 Permiten la generación de acuerdos y compromisos
- 6 Involucra n activamente a un gran número de personas
- 7 Integran en su metodología la publicación de resultados de los encuentros participativos
- 8 Permiten escuchar nuevas voces ciudadanas

Fuente. elaboración propia

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Ruta para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas

La realización de los espacios de rendición de cuentas participativa comienza con la revisión del cronograma anual de eventos, la definición de la etapa del ciclo de la gestión en la que se desea adelantar la actividad (diagnóstico, formulación implementación o evaluación) y continúa con la gestión e implementación de las siguientes fases:



Fuente: elaboración propia.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Fase 1: Elaborar el mapa de actores involucrados

En esta etapa se deben identificar los grupos de valor e interés y demás actores que harán parte del proceso de rendición de cuentas, entendidos estos como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de objetivos de la organización.

Para construir el mapa se siguen los siguientes pasos:

A través de una lluvia de ideas se debe dar respuesta a las siguientes preguntas orientadoras.

- A. ¿Qué personas, grupos, organizaciones han venido participando en la elaboración de planes, programas o normatividad?
- B. ¿Qué personas, grupos, organizaciones han enviado propuestas de intervenciones para ser incluidas en planes, programas o normatividad?
- C. ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información sobre la ejecución presupuestal?
- D. ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información en relación con el procedimiento de atención al ciudadano?
- E. ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones han solicitado información sobre la protección a los usuarios del SGSSS?
- F. ¿En el último año, que personas, grupos, organizaciones reclaman por la prestación de un servicio o trámite misional?

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Nota: Es importante aclarar que las preguntas pueden variar de acuerdo con la actividad, los actores y grupos de valor o interés involucrados.

Identificar los ciudadanos y grupos de valor

A partir de la información resultante de la aplicación de la ruta para el desarrollo de los espacios de diálogo de este manual o tomando como referencia los grupos de valor involucrados que se relacionan en el reporte de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas (se puede consultar el informe de participación ciudadana en el siguiente enlace del sitio Web:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/control/informes-institucionales>), se diligencia la tabla 1, que aparece a continuación en la que se agrupan los actores por categorías, se registra el nombre del actor, grupo de valor o de interés y el tema en el que está interesado:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Tabla 1 Identificación de actores

CLASIFICACIÓN DE ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR, GRUPO DE VALOR O DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS
Organización sin ánimo de lucro-ONG		
Organización social-Asociaciones de Usuarios		
Grupos Vecinales/Veredales		
Órganos de Control		
Otras entidades públicas		
Veedurías		
Vigilados		
Personas Naturales-Ciudadanía		

Fuente: elaboración propia.

El mapa de actores sociales permite identificar las necesidades y requerimientos de los grupos de valor y de interés, así como identificar los actores a los que se debe dirigir la entidad en sus ejercicios de rendición de cuentas, promoviendo la inclusión.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Fase 2: Definir y priorizar temas de interés sobre los cuáles se realizarán los espacios de diálogo participativo

Se establecen los temas a tratar, para centrar los esfuerzos de los equipos de trabajo institucionales, en la elaboración de información requerida por los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.

Esto permite tener tiempo para la preparación de la información.

A partir de los datos registrados en la tabla 1” Identificación de actores”, en la columna denominada “TEMAS DE INTERÉS”, se realiza el proceso de priorización de temas a desarrollar, que consiste en:

- A. Elaborar un cuadro donde se establezca, de acuerdo con cada actor las necesidades de información.
- B. Categorizar la información de acuerdo con:
 - Los requerimientos normativos.
 - Información solicitada por mayor número de actores.
 - Información acorde con el contexto institucional.
 - Información por suministrar en el corto, mediano y largo plazo.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

- C. Identificar qué información no está disponible y trazar un plan de trabajo para su elaboración
- D. Verificar que la información a suministrar cumpla con los criterios de: completitud, claridad, pertinencia, confiabilidad, coherencia y accesibilidad.

Fase 3: Planeación de los espacios de diálogo

En esta fase se organizan las jornadas de diálogo, de manera que satisfagan las necesidades de información de la ciudadanía, grupos de valor e interés.

Para cumplir con el propósito de la jornada, se deben seguir los siguientes pasos:

3.1. Definir el objetivo y resultados esperados de cada evento

3.2. Identificar y adaptar la logística y herramientas participativas: durante la jornada, la entidad puede habilitar canales de diálogo diferentes al presencial como: Chat, línea telefónica redes sociales, blogs.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Se recomienda establecer con claridad y anticipación:

- Determinar la fecha, sitio, hora y tiempo necesario para el evento.
- Elaborar una agenda para el desarrollo de la metodología del diálogo.
- Establecer unas reglas de juego bajo la cual se regirá el espacio de diálogo, estas deben ser consultadas y validados por los asistentes.
- Definir la estrategia de comunicación para promover la participación en el evento.
- Preparar con suficiente antelación la logística del evento o espacio de diálogo (lugar de realización, número de invitados, suministros, duración, inscripción en el evento, tiempo de formulación de propuestas y recepción de estas, formato de evaluación).
- Definir el tiempo para evaluación del espacio de diálogo.
- Acordar con los participantes un procedimiento para el seguimiento a compromisos establecidos en la jornada.

Fase 4: Generar los espacios de diálogo (Petición/Rendición de Cuentas)

En esta etapa se brindan elementos para garantizar el desarrollo de los espacios de diálogo, en las condiciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

Para esto, es preciso tener en cuenta:

Antes de iniciar el evento:

- Organizar la logística (sillas, mesas, pendones, sonido, equipo, conexiones, etc.)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

- Ubicar estratégicamente un funcionario que sin interrumpir el evento canalice la presentación de reclamos en salud o consultas individuales.
- Organizar las personas de apoyo para orientar los asistentes, entregar materiales y el formato registro de reclamos en salud y encuesta de evaluación.

Durante la realización de la Jornada:

- Designar un moderador que presente la agenda, la metodología del diálogo y las reglas de la jornada.
- La máxima autoridad presente en la jornada debe dar apertura a la misma.
- Disponer facilitadores para el diálogo que se conforme en la jornada.
- Permitir la intervención de los participantes con sus evaluaciones y opiniones sobre la gestión que se está exponiendo.
- Realizar plenaria para que se presenten las conclusiones.
- Registrar la información obtenida de los participantes.
- Registrar y exponer los compromisos institucionales.
- Acordar con los participantes un procedimiento para el seguimiento a compromisos establecidos en la jornada.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

Realizar seguimiento y evaluación de cada uno de los espacios

Para efectuar el seguimiento a los compromisos, estos se registran en a través del Reporte de las Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en Sharepoint asociado al proceso relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor RLPR01. El reporte lo realiza cada área responsable de las actividades Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas como mínimo cada 4 meses.

Igualmente, se debe realizar evaluación sobre la metodología y valor agregado que percibió la ciudadanía en la jornada, para lo cual se sugiere la aplicación de encuestas a los asistentes.

Fase 5: Registrar y publicar los resultados de los espacios de participación

En esta fase se realiza la retroalimentación de resultados, se revisa el cumplimiento de los compromisos adquiridos en las jornadas de participación en rendición de cuentas focalizada, además se facilita la entrega de información a través de los canales institucionales.

La Oficina Asesora de Planeación compila los resultados reportados por las áreas a través del Reporte de las Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y prepara un informe al final del periodo con los resultados de la participación ciudadana en las jornadas de rendición de cuentas focalizada y lo presenta a la ciudadanía.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN06
	MANUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	28/04/2023

No obstante, al final de cada jornada (cinco días hábiles), se deben publicar los resultados de esta (acta del evento) en la siguiente ruta del sitio web institucional: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/participa/participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas> /informes de participación y enviar un mensaje por el medio más expedito y sencillo disponible a los grupos o personas participantes, que les recuerde que la entidad estuvo con ellos rindiendo cuentas de algún tema específico, cocreando con ellos la gestión para lograr la mayor pertinencia en sus servicios y que quiere darles a conocer los resultados.