

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE SALUD**

Junio de 2025

**INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS EN
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN
DE CUENTAS EJECUTADAS EN EL 2024**

Oficina Asesora de Planeación

CONTENIDO

¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?	2
OBJETIVO DEL INFORME	3
CONTEXTO.....	4
¿CÓMO SE DESAROLLAN LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA? ..	6
EXPERIENCIAS PARTICIPATIVAS EXITOSAS	8
JORNADAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	8
CAPACITACIONES A LOS DIFERENTES ACTORES DEL SISTEMA DE SALUD....	10
MESAS TEMÁTICAS Y DIÁLOGOS Y REGIONALES	13
RENDICIONES DE CUENTAS FOCALIZADAS	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16

¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

¡Conozca más y envíe sus comentarios!



Fuente. Facebook de la Supersalud

Actividades que se desarrollan en conjunto entre las entidades del Estado y las Ciudadanías, en las que los ciudadanos participan en el ciclo de la gestión de las entidades públicas en una o varias de sus fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación, aportando conocimiento, experiencia y habilidades que contribuyen a su efectividad, convirtiendo a los ciudadanos en protagonistas de sus propias soluciones o servicios que demanda de las entidades del estado”¹.

¹ Función Pública. Colección de buenas prácticas en Participación Ciudadana

OBJETIVO DEL INFORME



Fuente. Función Pública; Buenas prácticas en Participación Ciudadana; sitio Web

Identificar y documentar experiencias institucionales adquiridas en el año 2024, en las que los ciudadanos participaron en alguna de las etapas del ciclo de la gestión, en una o varias de sus fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación.

CONTEXTO

La Superintendencia Nacional de Salud como entidad que vela por un derecho fundamental de los habitantes del territorio colombiano, como es la salud, considera que la Participación Ciudadana y de los Grupos de Valor de la entidad es fundamental para alcanzar sus objetivos misionales.

La participación ciudadana, en las principales actividades con que cumple su gestión como son: la consulta sobre la construcción normativa; las encuestas sobre la claridad y efectividad de la información; en los diálogos regionales y nacionales con el Superintendente; las rendiciones de cuentas a los grupos de valor internos y externos de la entidad, en los cuales se explica y da cuenta de las razones de cada una de las decisiones que ejecuta la Supersalud y que intervienen el sector salud en busca de su mejora, son eventos en los cuales se permite que los ciudadanos y grupos de valor discutan y recomienden a la entidad sobre cuáles son las mejores acciones y decisiones para responder a sus necesidades en salud.

En la Supersalud se tiene siempre presente que, todo ciudadano tiene el *derecho y el deber* de hacer control social, y todo *servidor público* tiene la obligación de *promover* dicha Participación, así como de Rendir Cuentas no solamente en las fechas y términos de Ley, sino cuando los ciudadanos realicen sus *Peticiones de Cuentas*, garantizando la transparencia en la gestión.

Por lo anterior, las prácticas y eventos que se relacionan en este documento fueron seleccionadas especialmente considerando el *número de asistentes* a los eventos, así como los aportes que con su *participación los ciudadanos y grupos de control social* aportan a la mejora de la gestión de la Supersalud.

¿CÓMO SE DESAROLLAN LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?



Fuente. Facebook de la Supersalud

Para la Supersalud, es fundamental mantener un permanente acercamiento con las ciudadanías y grupos de valor, permitir su acceso a la información y los eventos o actividades que se desarrollan para el cumplimiento de la misión institucional, en términos de satisfacción de las necesidades de los usuarios del Sistema de Salud.

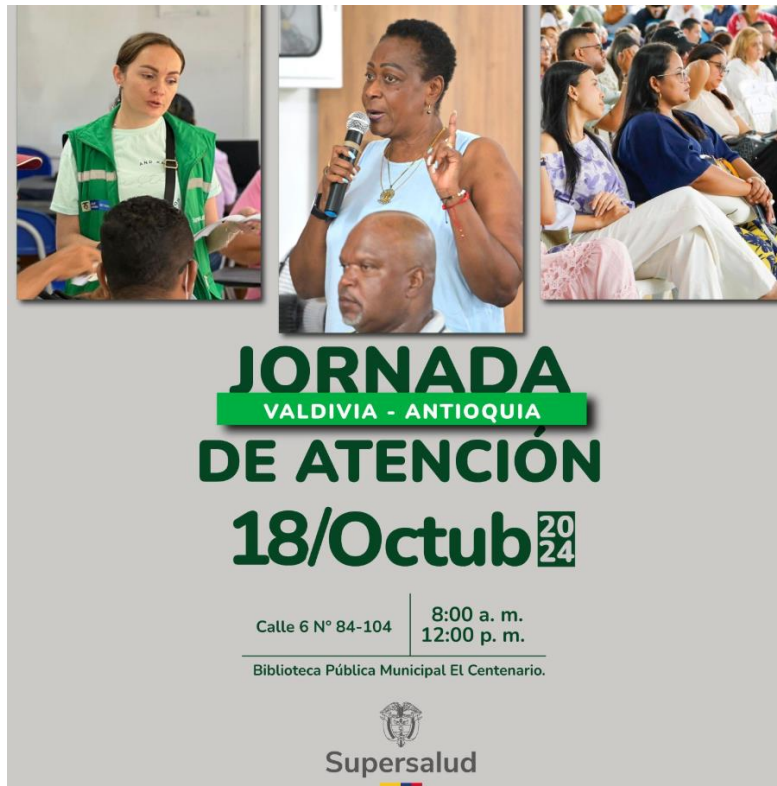
Para lograr lo anterior, se trabaja de manera constante en la diversificación de los *canales de difusión*, por lo que en el año 2024 se contaba con los siguientes: página web; espacios radiales (en emisores regionales); televisión nacional y regional; redes sociales de la Superintendencia; eventos de diálogo regionales y zonales tanto presenciales como virtuales; espacios generados en coordinación de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Delegada para la Protección al Usuario, a través de los cuales se han realizado los eventos de Participación Ciudadana, incluidos los relacionados en este documento como *Buenas Prácticas de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas*.

A través de dichos canales, se explican y desarrolla con las ciudadanías las diferentes temáticas de su interés como son:

- Planeación participativa
- Consulta y cocreación de proyectos, normas, programas
- Colaboración e innovación abierta
- Rendiciones de Cuentas focalizadas
- Temáticas de Control Ciudadano
- Capacitaciones sobre temáticas sectoriales
- Encuestas de percepción
- Diálogos temáticos
- Audiencia Anual de Rendición de Cuentas

EXPERIENCIAS PARTICIPATIVAS EXITOSAS

JORNADAS DE ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente. Sitio Web Supersalud

Esta estrategia se desarrolla de manera presencial en los municipios de Colombia, se crean espacios de interacción (diálogo) entre la Supersalud, y las entidades que cumplen funciones de aseguramiento-EPS/prestación de servicios de salud-IPS del territorio nacional, con el objetivo de eliminar las barreras en la prestación de los servicios de salud para garantizar en tiempo real el acceso oportuno a este derecho fundamental.

En dichas jornadas, la Supersalud escucha a los usuarios del sector de cobertura del evento y los enlaza con las EPS que cubren la región, para que en tiempo real se escuchen sus problemáticas en salud y en lo posible les sean resueltas de manera inmediata o en su defecto se genere el compromiso con tiempos definidos y soluciones de fondo.

En el año 2024, se realizaron *69 jornadas de Atención al Usuario* con cubrimiento especialmente en municipios apartados de las entidades territoriales: Rio Sucio-Caldas, Cartagena-Bolivar, Coloso-Sucre, Puerto Carreño-Vichada, Chinácota-Norte de Santander, Espinal-Tolima, Zipaquirá-Cundinamarca, Ibagué-Tolima, Buenaventura-Valle del Cauca, Corozal-Sucre, entre otros territorios; eventos que contaron con la *participación de 7.635 Usuarios del Sistema de Salud Colombiano*.

CAPACITACIONES A LOS DIFERENTES ACTORES DEL SISTEMA DE SALUD



Fuente. Facebook de la Supersalud

Es una estrategia de participación ciudadana con componente académico y perspectiva normativa, en el que se abordan diferentes temas de cara a las necesidades y expectativas de las ciudadanías y grupos de valor, en virtud de las funciones que le asisten a la entidad.

Además de ser un evento informativo, esta estrategia permite acercar a los diferentes actores del sistema de salud no solo a la Superintendencia, sino también a los demás actores del sistema, especialmente quienes los

atienden en su salud, hecho que se genera al entender y conocer sus derechos de acceso a la información, el fortalecimiento del conocimiento y el ejercicio del control social en salud.

Los principales temas que se abordan en estos espacios son los siguientes: *socialización y divulgación de los derechos y deberes en salud, promoción de los mecanismos de participación ciudadana en salud y socialización de los canales de atención de la Supersalud*, dirigidas a la *ciudadanía y grupos de valor de la entidad*; se imparten capacitaciones a las *entidades vigiladas* y demás actores del sistema de salud, con el fin de mitigar riesgos de corrupción por desconocimiento normativo y de flujo de los trámites; se dictaron capacitaciones en los siguientes temas:

- ✓ Gestión del riesgo en salud
- ✓ Competencias de la Supersalud
- ✓ Socialización de lineamientos y circulares
- ✓ Reportes de Información a la Superintendencia
- ✓ Canales de atención y comunicación con la Supersalud
- ✓ Atención al Usuario y Mecanismos de Participación Ciudadana.

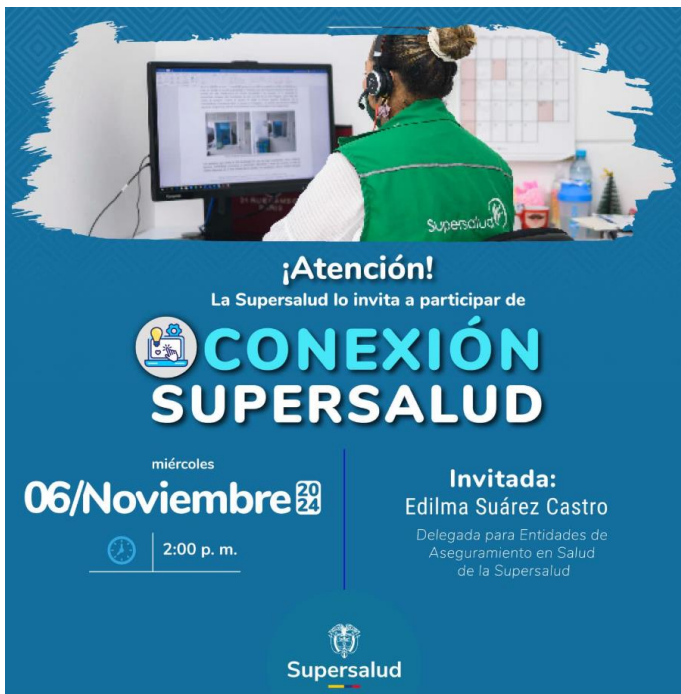
Espacios que se realizan de manera presencial o virtual. En el año 2024, se realizaron *143 eventos de capacitación*, a los que asistieron *6.929 personas*, convirtiéndose en este año en la segunda estrategia más exitosa medida desde el número de asistentes.

Siendo una estrategia con responsabilidad transversal a toda la entidad, desde las diferentes áreas se ejecutaron los eventos de capacitación a sus diferentes grupos de valor, con los siguientes resultados:

ÁREA CAPACITADORA	Nº DE EVENTOS	Nº ASISTENTES
<i>Delegatura para la Protección al Usuario</i>	73	2.524
<i>Delegatura para Entidades Territoriales</i>	2	29
<i>Subdirección Financiera</i>	2	127
<i>Dirección de Innovación y Desarrollo</i>	6	805
<i>Delegatura para Prestadores de Servicios de Salud</i>	9	706
<i>Delegatura para Aseguramiento</i>	2	57
<i>Direcciones Regionales</i>	23	1421
<i>Dirección Jurídica</i>	26	1260
TOTAL	143	6.929

Fuente. Construcción propia-reporte áreas Supersalud

MESAS TEMÁTICAS Y DIÁLOGOS Y REGIONALES



Fuente. Facebook de la Supersalud

Son espacios virtuales o presenciales creados por la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia para informar y resolver dudas sobre el sistema de salud, 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 o Superintendentes Delegados escuchan a la ciudadanía y formulan compromisos con la misma respecto a lo manifestado.

En el 2024, se realizaron *53 diálogos regionales*, a los que asistieron alrededor de *4.928* personas.

RENDICIONES DE CUENTAS FOCALIZADAS



Fuente. Facebook de la Supersalud

En las Rendiciones de Cuentas focalizadas se brinda información concreta que busca resolver *dudas específicas o necesidades particulares* de los grupos de valor de la entidad. La Supersalud, ha venido posicionando esta estrategia de Rendición de Cuentas focalizada, como una buena práctica de acercamiento e información a los Ciudadanos y Grupos de Valor, en las cuales se focalizan los eventos por temas, territorio, grupo poblacional, etc., según la necesidad identificada o solicitada.

En el 2024, se realizaron *23 jornadas de Rendiciones de Cuentas focalizadas*, a las que asistieron *2.040* personas interesadas en la gestión de la entidad: 607 que han acudido a 12 convocatorias realizadas por la Delegatura de Protección al Usuario; 3 eventos realizados por la Delegatura para Prestadores de Servicios de Salud, con asistencia de 810 personas; un evento de rendición focalizada, realizado por la Delegatura para Entidades Territoriales que contó con la participación de 20 personas; 3 eventos dirigidos al grupo de valor interno de la entidad; en las Direcciones Regionales se llevaron a cabo 2 jornadas con 23 asistentes y 2 jornadas realizadas por la Delegatura para investigaciones administrativas en las que participaron 30 asistentes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión, la participación ciudadana constituye una herramienta fundamental en la gestión de la Supersalud, con cuyo uso se reafirma el compromiso misional, la transparencia y la legitimidad. Las acciones descritas en este documento evidencian una gestión orientada al diálogo, la corresponsabilidad y el compromiso con el control social y la rendición de cuentas.

Los eventos y mecanismos de participación implementados por la Supersalud han permitido recoger valiosos aportes de la ciudadanía, los cuales se han traducido en mejoras concretas en la gestión institucional. Este enfoque participativo continuará siendo clave para alcanzar los objetivos misionales y fortalecer la confianza en el sistema de salud.

RECOMENDACIONES: Con base en los aprendizajes obtenidos, especialmente en las actividades relacionadas en el presente informe, la Supersalud debe continuar fortaleciendo y visibilizando sus espacios de participación, promoviendo una cultura institucional abierta, receptiva y comprometida con el control social, cuya *caracterización* se hace indispensable para que el trabajo conjunto con la ciudadanía sea más acertado y productivo, de manera que permita a la entidad ser actor principal en la construcción de un sistema de salud más equitativo y eficiente.

Se debe trabajar con más profundidad en la interiorización de que la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social no son elementos aislados, sino componentes interdependientes de una gestión pública moderna y responsable. La Supersalud, al integrar estos principios en su quehacer diario, avanzará hacia una institucionalidad más cercana a sus usuarios, transparente y eficaz.



Fuente. Facebook de la Supersalud

Elaborado: Alba Lucia Restrepo A./Profesional Especializada
Revisado: Gloria Rocio Pereira O./Jefe Oficina Asesora de Planeación
Aprobado: Gloria Rocio Pereira O./Jefe Oficina Asesora de Planeación