

2024

INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



GLORIA ROCIO PEREIRA OVIEDO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1.0 TEMÁTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA SUPERSALUD.	4
2.0 CANALES Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERSALUD	10
3.0 RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERSALUD EN EL 2024	15
4.0 GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	24
5.0 EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERSALUD	28
6.0 CONCLUSIONES	31
7.0 RECOMENDACIONES	33
8.0 DEFINICIONES	35
ANEXO. COMPILACIÓN EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	38

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Nacional de Salud como entidad de carácter social, que defiende el derecho a la salud y la vida de los habitantes del territorio nacional, gestiona la promoción de la Participación Ciudadana en su gestión, por lo que en el 2024 se formuló la “**Estrategia de Participación Ciudadana**”, como un componente del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC”.

La estrategia de Participación Ciudadana contiene acciones de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y se gestionó a través de un plan de trabajo orientado a cumplir con las expectativas de las Ciudadanías y Grupos de Valor de la entidad con un *enfoque de Derechos Humanos y aporte a la Paz del País*, que se ejecutaron en la vigencia.

En el 2024, se realizó diagnóstico del estado y evolución en la implementación de la política de Participación Ciudadana, revisando las evaluaciones FURAG, los resultados de la encuesta de percepción ciudadana realizada en el 2023, así como el seguimiento y monitoreo internos, los cuales fueron insumo para identificar las *debilidades y fortalezas*, así como las *amenazas y oportunidades* en su implementación, con las cuales se formuló la matriz **DOFA** de la entidad en materia de Participación Ciudadana, que permitió orientar la política hacia el mejoramiento continuo en el 2024.

La vigencia 2024, se inició con la producción de un documento guía para la Ciudadanía de cómo participar en la gestión de la entidad, en qué temas y a través de qué mecanismos, el cual se encuentra publicado de manera permanente en el sitio Web en el banner principal y se al cual se puede acceder en el siguiente enlace:

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/OtrosDocumentosPlaneacin/Como%20participar%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20Supersalud.pdf>



Fuente. Sitio Web Supersalud

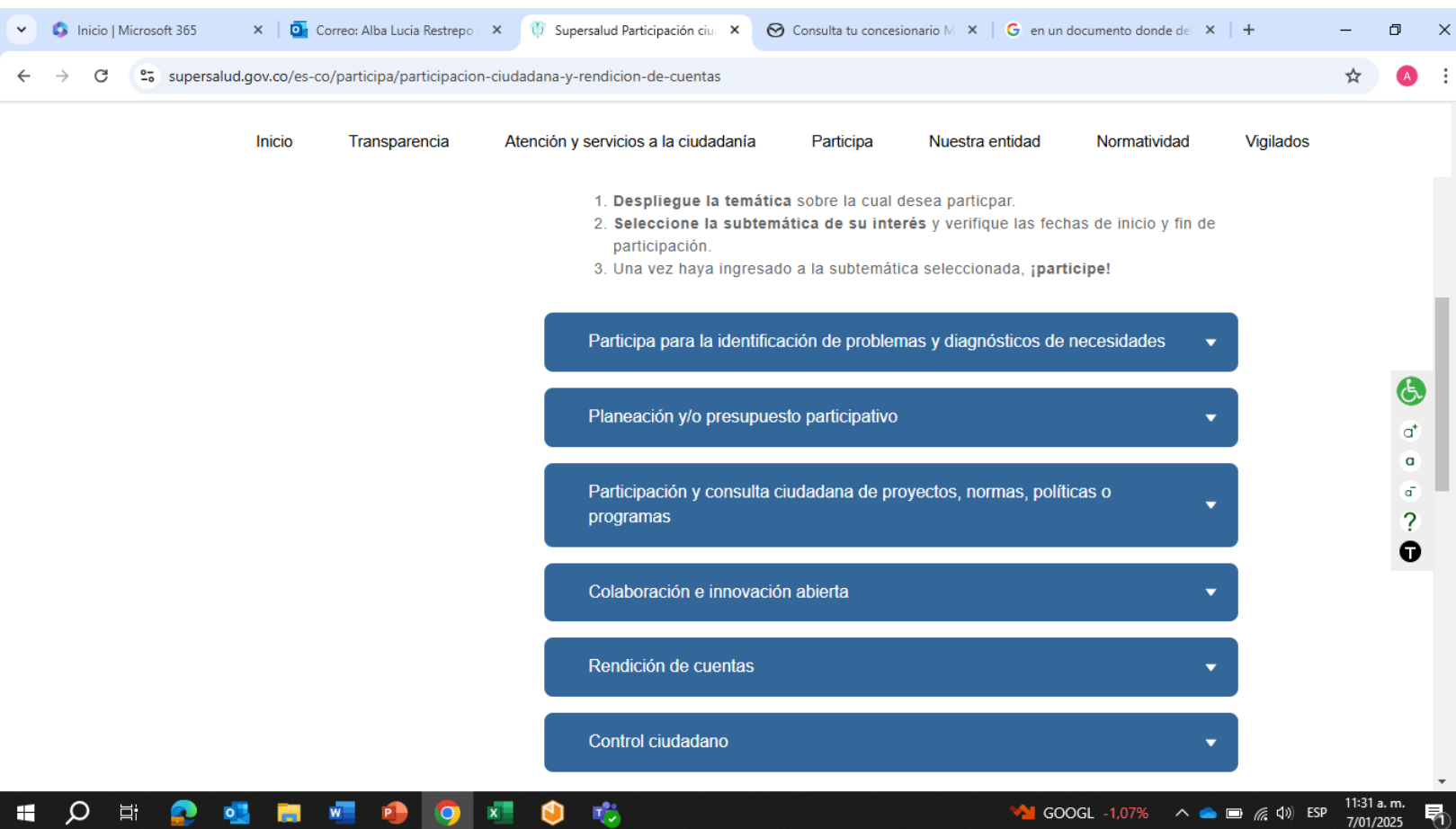
Página 3 de 38

Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co

DIFT17

1.0 TEMÁTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA SUPERSALUD.



The screenshot shows the Supersalud website's participation section. The browser address bar displays 'supersalud.gov.co/es-co/participa/participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Transparencia', 'Atención y servicios a la ciudadanía', 'Participa', 'Nuestra entidad', 'Normatividad', and 'Vigilados'. The main content area lists three steps: 1. Despliegue la temática sobre la cual desea participar. 2. Seleccione la subtemática de su interés y verifique las fechas de inicio y fin de participación. 3. Una vez haya ingresado a la subtemática seleccionada, ¡participe!. Below these steps are six blue buttons with white text and dropdown arrows: 'Participa para la identificación de problemas y diagnósticos de necesidades', 'Planeación y/o presupuesto participativo', 'Participación y consulta ciudadana de proyectos, normas, políticas o programas', 'Colaboración e innovación abierta', 'Rendición de cuentas', and 'Control ciudadano'. The Windows taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 11:31 a.m. on 7/01/2025.

Fuente. Sitio Web Supersalud, enlace participa

Los principales espacios institucionales de Participación ciudadana son:

1. Participa en la identificación de problemas y

diagnósticos de necesidades. La participación para el diagnóstico e identificación de problemas es la vinculación de ciudadanos e interesados en el proceso de recolección y análisis de información para identificar y explicar los problemas que les afecta directa o indirectamente con base en datos, ideas, hechos, experiencias y propuestas relacionados con la caracterización de la situación abordada, lo que permite identificar las problemáticas y las necesidades de los grupos de valor de la entidad.

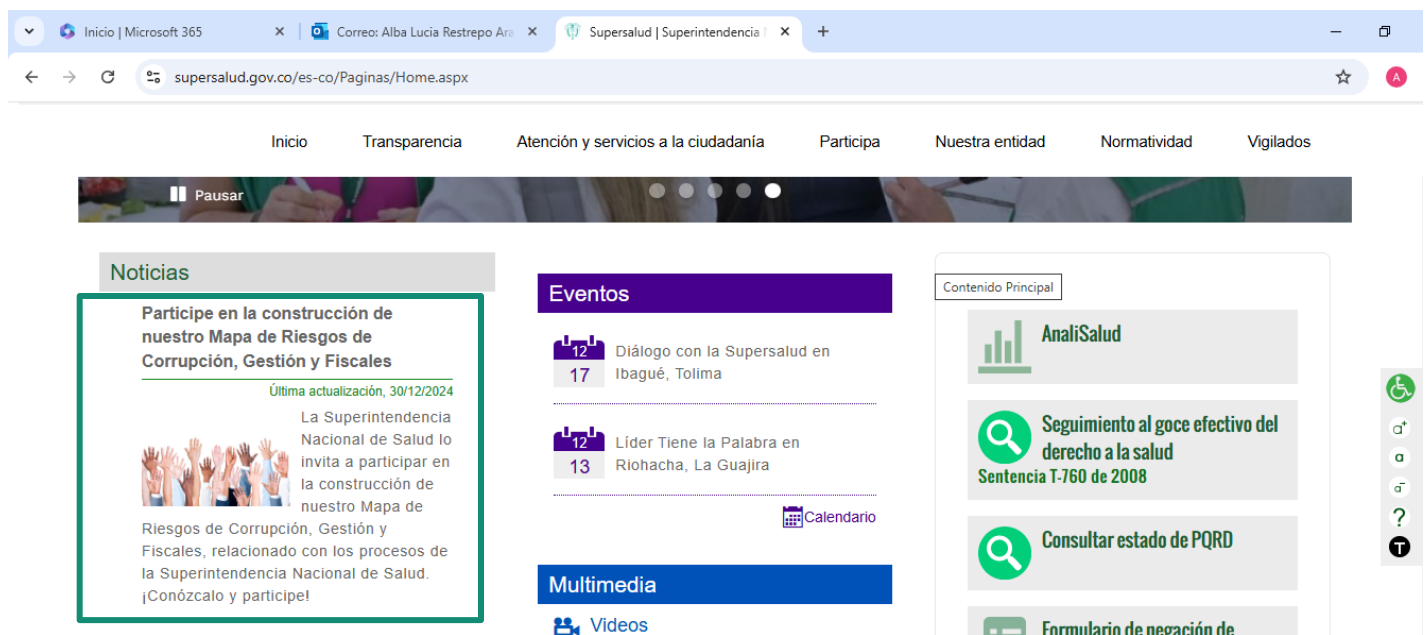
2. Planeación participativa: Espacios de Cocreación de los planes en los que se formula la estrategia de gestión (Planes estratégicos institucionales).

Es entendida como el mecanismo mediante el cual la sociedad civil decide el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites de acuerdo con sus necesidades. La participación puede darse en la delimitación de los resultados e impactos esperados y en la definición de productos y de actividades.

La Superintendencia Nacional de Salud, acoge los lineamientos de articulación, coordinación, cooperación y participación de todos los interesados, para la formulación e implementación de planes y estrategias que resuelvan las necesidades de los ciudadanos, conforme al propósito y misional de la Entidad.

3. Participación y consulta ciudadana de proyectos, normas, política o programas.

Es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los planes, proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de estos o la toma de decisiones.



Fuente. Sitio Web Supersalud

Este mecanismo, sirve para priorizar problemáticas o temas en rendición de cuentas, seleccionar o evaluar planes, programas y proyectos de inversión en cualquier momento del ciclo de la gestión pública y para la mejora de trámites y disposiciones legales.

4. Espacios Ciudadanos de Colaboración e

Innovación abierta. La Superintendencia Nacional de Salud pone a disposición de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de interés las problemáticas y necesidades identificadas en la Entidad, con el objetivo de recibir ideas y propuestas de solución. El objetivo de lo anterior es conformar redes de colaboración y establecer alianzas de cooperación para el desarrollo de mejoras y cambios en la prestación de los servicios y generar de manera colaborativa soluciones innovadoras.

5. Ejercicios de Rendición de Cuentas: Audiencia Pública

Anual y Rendiciones de Cuenta Focalizadas. La Rendición de cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que 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.



Fuente. Sitio Web Supersalud-micrositio Rendición de Cuentas

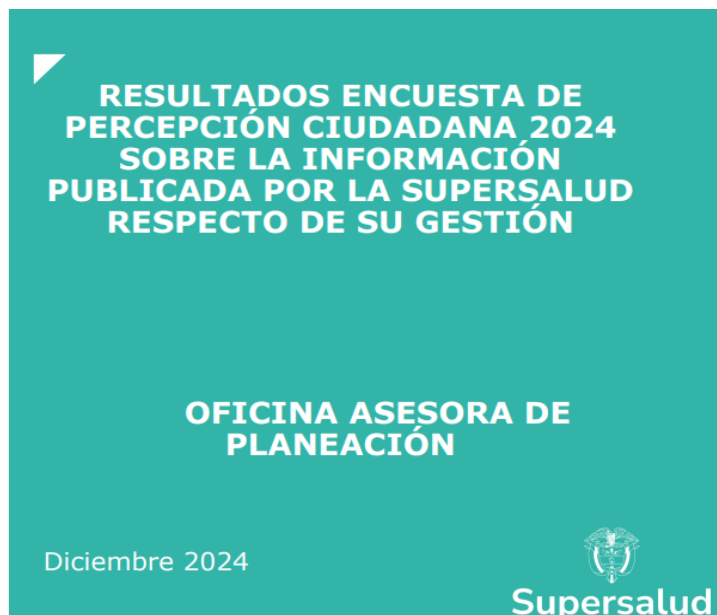
En el marco de la Rendición de Cuentas, componente de diálogo se han realizado *Diálogos Temáticos y Regionales* a lo largo de todo el País, presididos en su mayoría por el Superintendente.

Jornadas de Capacitación sobre Derechos y deberes en salud, como acciones del componente de responsabilidad de la estrategia de Rendición de Cuentas

6. Realización de Encuestas de Opinión. En especial sobre la opinión ciudadana frente a la información publicada sobre la gestión de la entidad. En el 2024, se consolidó la opinión ciudadana al

respecto, en un informe que se puede visualizar en el siguiente enlace:

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/InformesGestion/ZZ-ResultadoEncuestadePercepcionCiudadana2024.pdf>



Fuente. Sitio Web Supersalud

2.0 CANALES Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERSALUD

Conozca aquí nuestros puntos de atención a nivel nacional

Allí puede interponer sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias

Pausar

Fuente. Sitio Web Supersalud

1. Sitio Web: www.supersalud.gov.co El principal Objetivo del sitio web de la entidad es suministrar información en tiempo real, de calidad e interés sobre las políticas, planes, programas y proyectos con los que se gestiona la defensa de los derechos de los usuarios del Sistema de Salud Colombiano.

2. Chat de Atención al Ciudadano, llamada en línea, formulario Web, video llamada, puntos de atención, direcciones regionales y buses de la Ruta del Consumidor.



The screenshot shows the Supersalud website interface. At the top, there is a navigation bar with the Supersalud logo, the text 'MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL', and a search bar. Below this is a secondary navigation bar with links: Inicio, Transparencia, Atención y servicios a la ciudadanía, Participa, Nuestra entidad, Normatividad, and Vigilados. The main content area is titled 'Canales de atención' and features a sidebar menu on the left with options like 'Canales de atención', 'PQRD', 'Notificaciones', 'Trámites y servicios', 'Contratación', 'Preguntas y respuestas frecuentes', 'Derechos y deberes', 'Información para población vulnerable', 'Líneas telefónicas para la atención de Coronavirus', 'Transparencia y acceso a la información pública', and 'Contenido del sitio'. The main content area displays six service options in a grid:

- Formulario web**: PQRD, solicitudes de información, demandas jurisdiccionales y solicitudes de conciliación.
- Chat**: Lunes a domingo / 24 horas.
- Llamada en línea**: Lunes a viernes 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
- Videollamada**: Lunes a viernes 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
- Puntos de atención y direcciones regionales**: A nivel nacional de la Supersalud.
- Ruta del consumidor**: Consulte la fecha y lugar en la que estará en su municipio.

Fuente. Sitio Web Supersalud

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>
 Canales de comunicación escrita, personal o de voz, atendidas de manera inmediata, para comunicación entre la entidad y los ciudadanos,

en donde se atienden consultas generales sobre el sistema Nacional de salud.

3. Redes Sociales.



Fuente. Sitio Web Supersalud

El objetivo es informar y compartir imágenes, noticias y novedades del sistema de salud, así como permitir a los ciudadanos interactuar con sus opiniones sobre los temas de interés en salud y la gestión de la Superintendencia.

4. Dialoguemos con la Supersalud. 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. El Superintendente Nacional de Salud escucha a la ciudadanía y formula compromisos con la misma respecto de lo manifestado.

5. Seminarios. Los seminarios se desarrollan en diferentes ciudades del territorio nacional, son liderados por el Delegado para la Protección al Usuario, con el fin de promover la interacción social, la capacitación de usuarios en temas como derechos, deberes y mecanismos de participación ciudadana.

6. 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.

7. Socialización de Estrategias de Participación

Ciudadana. Es una actividad liderada por el Superintendente Delegado para la Protección al Usuario que tiene el propósito de promover la interacción entre los actores del sistema de la salud, y realizar seguimiento a los entes territoriales sobre el cumplimiento de la conformación e implementación de los Comités de Participación Comunitaria en Salud, Copacos, en cumplimiento al Artículos 7 y 8 del Decreto 1757 de 1994.

8. Videoconferencias. Es una herramienta de comunicaciones que utiliza la Supersalud junto a la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR), y la Pastoral de la

Ancianidad; para realizar capacitaciones virtuales con el objetivo de promocionar los derechos, deberes, mecanismos de participación ciudadana, y orientar en la conformación de veedurías en salud de la población que pertenece a estas organizaciones.

9. Participación en población infantil de 8 a 12

años. Es una estrategia dirigida a la población infantil, que busca socializar los mecanismos de participación ciudadana, los derechos y los deberes de los usuarios de la salud a través de la implementación de jornadas lúdicas.

3.0 RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERSALUD EN EL 2024

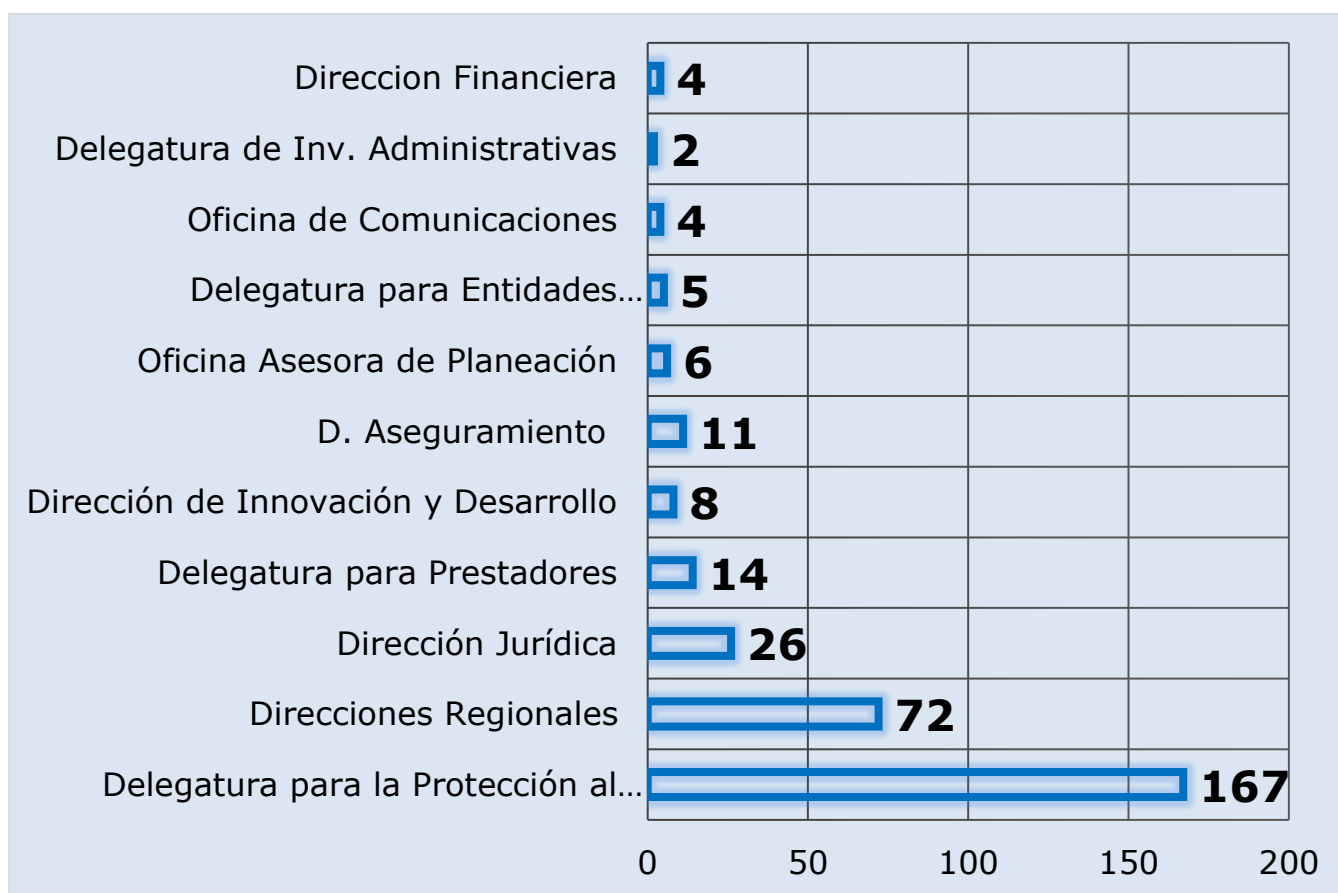


Fuente. Sitio Web Supersalud

En cumplimiento de su misión, la Supersalud promueve de manera permanente el control social sobre la gestión de los actores del Sistema de Salud, para lo cual enmarca su labor en el fortalecimiento del contacto directo y permanente con los usuarios del Sistema y Líderes de Control Social, como aliados estratégicos que conocen de primera mano la problemática en salud de las ciudadanías, de manera que mediante el trabajo articulado se apoye y logre una gestión positiva, resolutive y de impacto frente a las necesidades en salud de los habitantes del territorio colombiano.

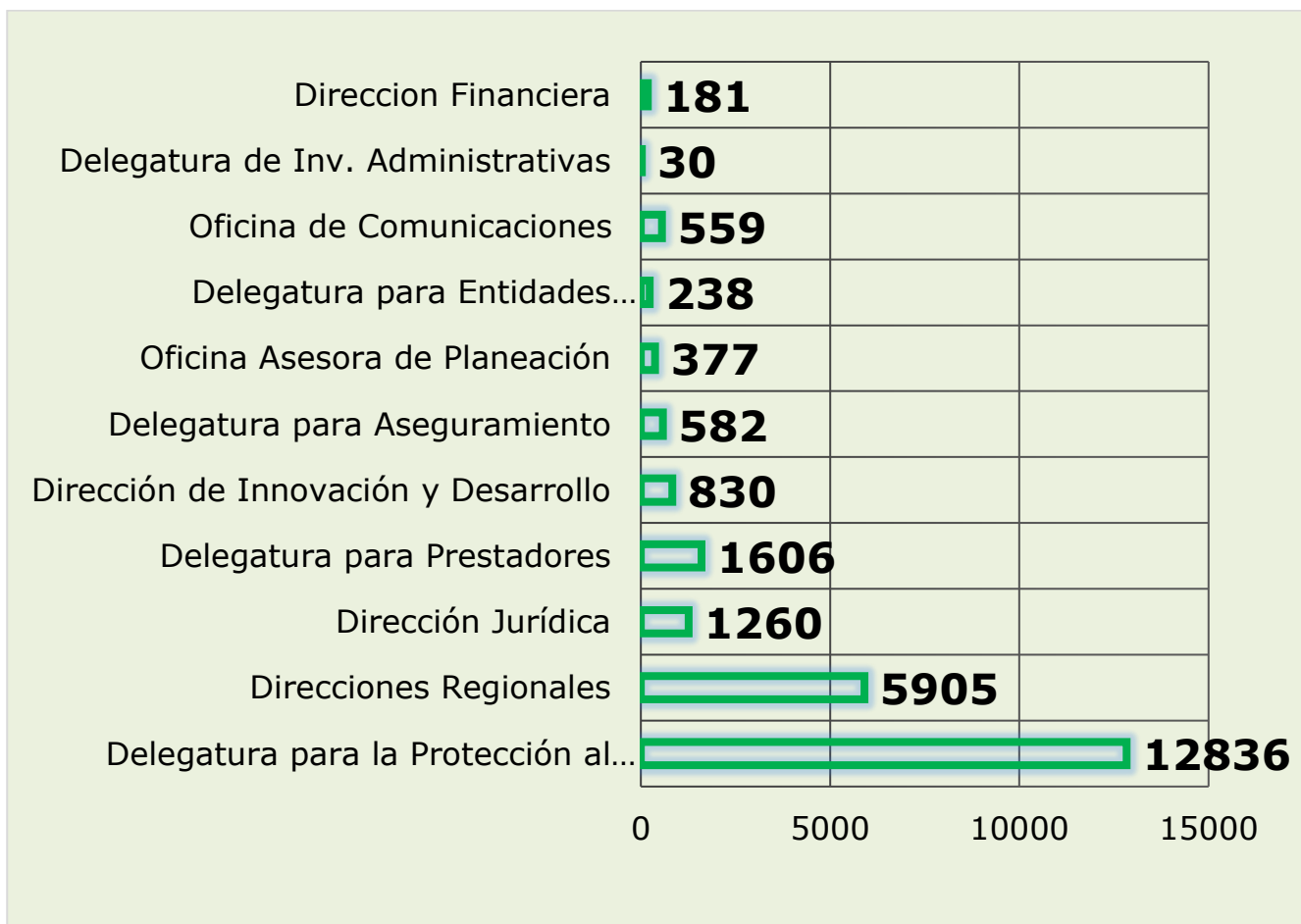
En el año 2024 que corresponde al presente informe, se realizaron **319 eventos** de Participación Ciudadana y/o Rendición de Cuentas, a los cuales asistieron **24.404 personas**.

La realización de eventos por áreas de la entidad se comportó como se muestra en la gráfica



Fuente. Construcción propia, reporte áreas

El número de asistentes tuvo el siguiente comportamiento:



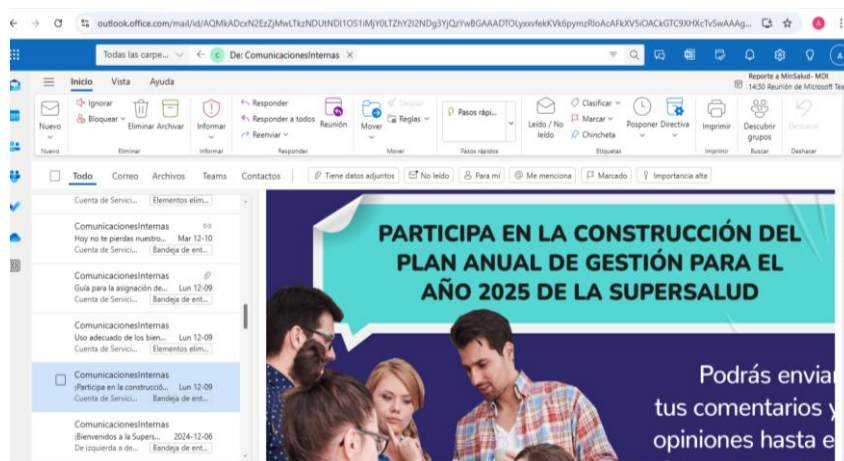
Fuente. Construcción propia. Datos reportados por las dependencias de la entidad

Las principales actividades realizadas fueron las siguientes:

Consultas ciudadanas en la elaboración de normatividad y gestión que impacta a los usuarios y vigilados.

Se realizaron consultas sobre construcción y modificación de algunas normas especialmente dirigidas a los vigilados, tema en el que fueron reportadas consultas por la Dirección de Innovación y Desarrollo, dependencia que realizó en el 2024 **2 ejercicios** de cocreación con los Grupos de Valor de la Superintendencia, en los cuales **participaron 25 personas** a nombre de los vigilados y algunos ciudadanos; Igualmente, la Dirección Financiera realizó **1 ejercicio de consulta normativa** con los Gestores Farmacéuticos en el cual participaron **4 personas**.

Formulación estratégica de la entidad.



Fuente. Correo electrónico Supersalud

Desde la Oficina Asesora de Planeación responsable de la formulación de la planeación estratégica, se realizaron consultas ciudadanas para cocrear con los grupos de valor y ciudadanos dichas estrategias de gestión; en el 2024 se realizaron **3 ejercicios de Cocreación en la planeación y redacción de circulares dirigidas a los vigilados**, en los cuales participaron **61 personas**.

Encuestas de Opinión.



Fuente. Intranet de la Supersalud

En el mes de noviembre del 2024 se publicó en el sitio Web, la Intranet y las Redes Sociales de la entidad, la **encuesta de percepción ciudadana**, sobre la pertinencia de la información producida en los canales y espacios de Rendición de Cuentas y diálogo a través de los cuales se divulga la información de la gestión institucional y de interés

ciudadano. En esta oportunidad participaron de esta encuesta **310 personas.**

Para implementar las sugerencias ciudadanas se formulará plan de mejora para ejecutar en el 2025. Los resultados de esta encuesta se pueden consultar en el siguiente enlace del sitio Web institucional: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/InformesGestion/ZZ-ResultadoEncuestadePercepci%C3%B3nCiudadana2024.pdf> .

En la construcción de la estrategia de Participación Ciudadana para el año 2025, se aplicó en el mes de noviembre **encuesta interna** sobre el estado de dicha política de gestión, en la cual participaron **32 funcionarios.**

Diálogos o mesas Temáticas y Regionales.

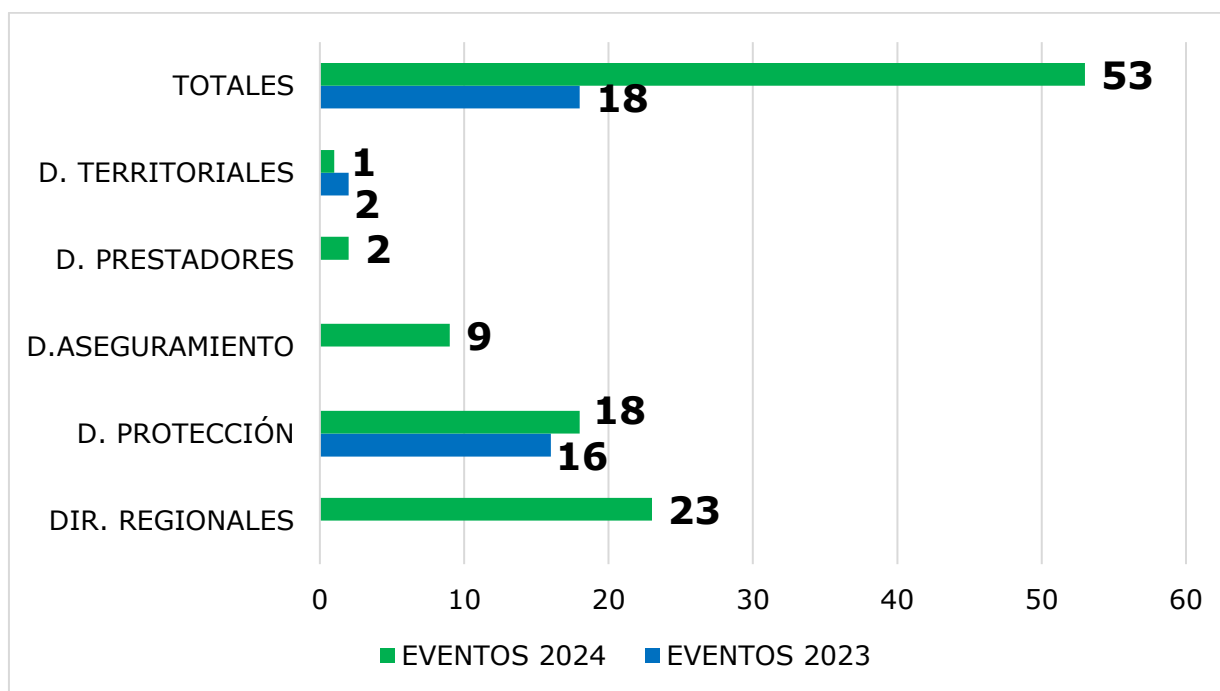
Son espacios de diálogo donde se escuchan las problemáticas en salud de los asistentes y sus regiones para definir acciones de Inspección y Vigilancia, dentro de las competencias de la entidad; en el 2024 se llevaron a cabo **53 mesas o diálogos temáticos o regionales**, a los que acudieron **4.928 asistentes.**

las Direcciones Regionales lideraron la realización de estos espacios, seguidos de otras áreas como se muestra en la siguiente tabla:

DIÁLOGOS TEMÁTICOS Y REGIONALES 2024	EVENTOS	ASISTENTES
<i>DIR. REGIONALES</i>	23	1262
<i>D. PROTECCIÓN</i>	18	2921
<i>D.ASEGURAMIENTO</i>	9	525
<i>D. PRESTADORES</i>	2	90
<i>D. TERRITORIALES</i>	1	130
TOTAL	53	4928

Fuente. Construcción propia-reporte dependencias

Cabe destacar en este informe, que son estas mesas o diálogos los eventos que respecto al 2023 se incrementaron (ver siguiente gráfica):



Fuente. Construcción propia-reporte dependencias

Otros eventos de Participación Ciudadana.

Jornadas de Atención al Usuario. Mediante esta estrategia de acercamiento con los ciudadanos, la Supersalud crea espacios de interacción entre los usuarios del Sistema de Salud y las entidades que cumplen funciones de aseguramiento en salud a lo largo del territorio nacional, con el objetivo de eliminar las barreras en la prestación de los servicios de salud para garantizar el acceso oportuno a este derecho fundamental.

En el 2024 se realizaron **69 jornadas de atención al usuario**, con la participación de **7.635 personas**. La Delegatura para la Protección al Usuario, es el área que genera mayor número de estos eventos, con **61 jornadas**, a las que asistieron **6.553 personas**; mientras que las Direcciones Regionales realizaron **7 jornadas**, a las cuales asistieron **1.023 usuarios**.



Fuente. Seguimiento jornadas de Atención al Usuario Dosquebradas-OCI

Ofertas de Servicios. En la Dirección Regional de la Orinoquía, se realizó **1 evento** de Oferta y explicación de los servicios que oferta la regional Orinoquía y en general la Superintendencia, al cual asistieron **50 personas entre ciudadanos y vigilados**, a las cuales se les socializaron los trámites que se gestionan ante la entidad, el flujo de las PQRD, entre otros temas.

Participación en el Informe para la Audiencia Pública. En julio del 2024, se publicó el Informe de Gestión julio de 2023 a julio de 2024, sobre el cual se realizaría la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para que la ciudadanía realizara aportes o solicitud de ampliación de los temas allí tratados; la participación fue de **3 personas**.

Participación en eventos de terceros. Especialmente en el año 2024, la Supersalud asistió por convocatoria de terceros que solicitan o se les ofrece asistencia de servidores de la entidad, como apoyo al soporte de las temáticas de salud por las cuales se convoca. En este sentido, se participó en **20 eventos de terceros**, a los cuales asistieron **2.337 personas**, como se muestra en la siguiente tabla:

EVENTOS DE TERCEROS 2024		
DEPENDENCIA	Nº EVENTOS	Nº ASISTENTES
<i>D. PROTECCIÓN AL USUARIO</i>	3	199
<i>D. REGIONALES</i>	16	2129
<i>OFICINA COMUNICACIONES</i>	1	9
TOTAL	20	2337

Fuente. Construcción propia- datos de las dependencias

4.0 GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

la Rendición de Cuentas a las Ciudadanías y Grupos de Valor de la entidad, se entiende como herramienta de Promoción de la Participación Ciudadana, considerando que no se puede participar en la construcción de algo que no se conoce o no se sabe cómo funciona, por lo que dicha gestión se adelantó además en cumplimiento de los lineamientos institucionales y nacionales, impartidos en el Manual Operativo MIPG y el Manual Único de Rendición de Cuentas-MURC versión 2, desarrollando las siguientes actividades de Rendición de Cuentas participativa:

Jornadas de Capacitación. Componente de Responsabilidad de la Rendición de Cuentas.

En el 2024 se realizaron **143 jornadas de capacitación**, a las que asistieron más de **6.929 personas**.

Por su misionalidad, la Delegatura para la Protección al Usuario, fue quien realizó mayor número de jornadas de capacitación con los diferentes grupos de valor de la entidad, en especial con Grupos de Control Social con los que interactúa de manera permanente sobre diversos temas propios del Sistema de Salud, profundizando en la explicación de los Derechos y Deberes de los usuarios del Sistema de Salud Colombiano.

Por dependencias se realizaron las siguientes jornadas de capacitación sobre temas de interés de los Grupos de Valor.

CAPACITACIONES 2024	Nº CAPACITACIONES	Nº ASISTENTES
<i>D. PROTECCIÓN</i>	73	2.524
<i>D. TERRITORIALES</i>	2	29
<i>D. INNOVACIÓN Y DESARROLLO</i>	6	805
<i>D. PRESTADORES</i>	9	706
<i>D. FINANCIERA</i>	2	127
<i>D. ASEGURAMIENTO</i>	2	57
<i>DIR. REGIONALES</i>	23	1.421
<i>DIR. JURÍDICA</i>	26	1.260
TOTAL	143	6.929

Fuente. Construcción propia-datos reportados por las dependencias

Ejercicios de rendición de cuentas focalizadas- Componente de Información y diálogo.

Rendición de Cuentas focalizada: Son eventos en los cuales la entidad rinde cuentas a ciudadanías, las cuales pueden ser focalizadas por grupo poblacional, por regiones o por temáticas, generalmente solicitadas por la comunidad.

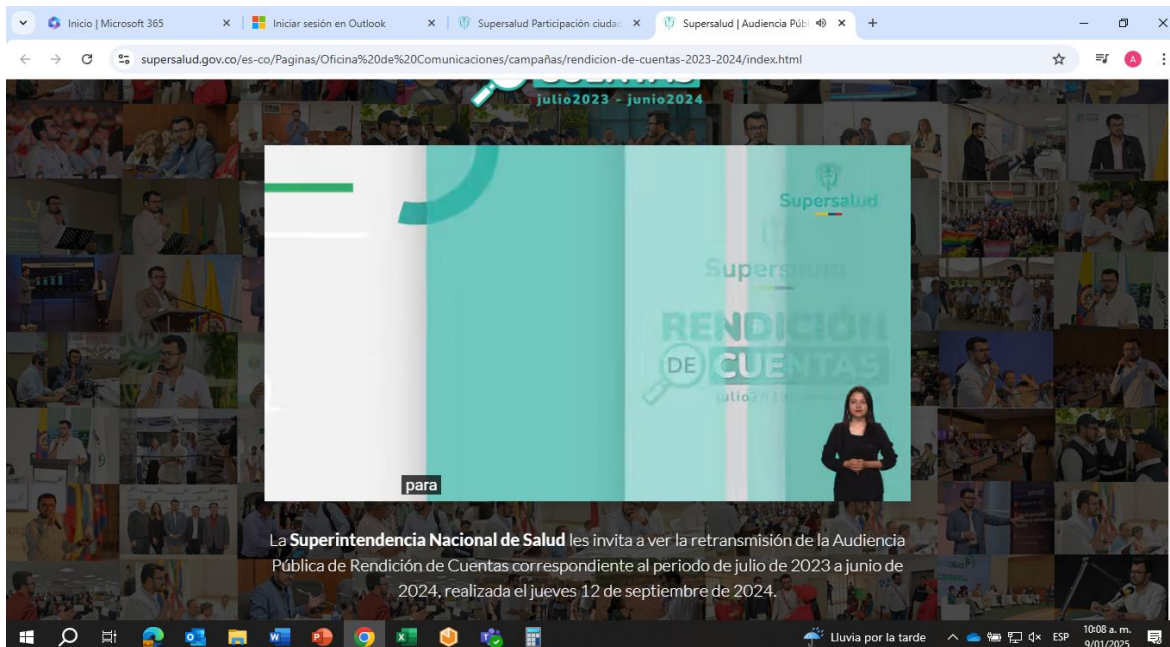
En total, en el 2024, se realizaron **23 jornadas** de Rendiciones de cuentas focalizadas, a las cuales asistieron **2.040 personas;** como se observa en la siguiente tabla:

RENDICIONES DE CUENTAS FOCALIZADAS	Nº EVENTOS	Nº ASISTENTES
<i>D. PROTECCIÓN</i>	12	607
<i>O. COMUNICACIONES</i>	2	500
<i>D. TERRITORIALES</i>	1	20
<i>DIRECCIONES REGIONALES</i>	2	23
<i>D. INV. ADMINISTRATIVAS</i>	2	30
<i>D. FINANCIERA</i>	1	50
<i>D. PRESTADORES</i>	3	810
TOTAL	23	2040

Fuente. Construcción propia-datos de las dependencias

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas-Componente de Información y diálogo.

Fuente. Sitio Web de la Supersalud-Micrositio Rendición de Cuentas



Fuente. Sitio Web Supersalud-micrositio de Rendición de Cuentas

Se realizó la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** a la Ciudadanía en el mes de agosto del 2024, en la cual se informó sobre la gestión realizada durante la vigencia **julio del 2023 a junio del 2024**.

La audiencia se difundió para todo el País por el canal RTVC y se transmitió en directo vía streaming por el canal nacional. Participaron activamente y de manera presencial en el evento **50** miembros de asociaciones de usuarios, veedurías, vigilados y ciudadanías en general, los cuales lo hicieron no solo de manera presencial, sino a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, como redes sociales y línea telefónica.

5.0 EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERSALUD

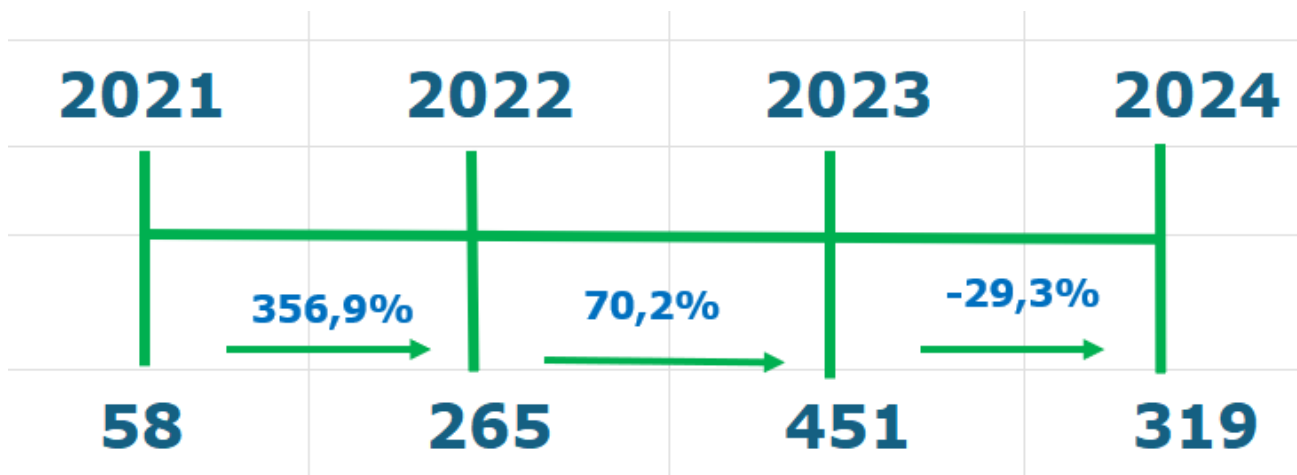


Fuente. Imágenes PWP free

Como resultado de la gestión permanente de la Rendición de Cuentas que realiza la Supersalud, la Participación Ciudadana en los eventos y gestión realizados, evoluciona de igual forma. Las siguientes gráficas muestran dicha evolución y reflejan cómo en la medida en que se comporta la gestión de la entidad, el interés de la ciudadanía y grupos de valor responde más que proporcionalmente.

En la siguiente gráfica, se pueden observar el número de eventos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía realizados por la entidad en los últimos 4 años, excluyendo los eventos de terceros:

Nº de Eventos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2021-2024 (incluye eventos de terceros)



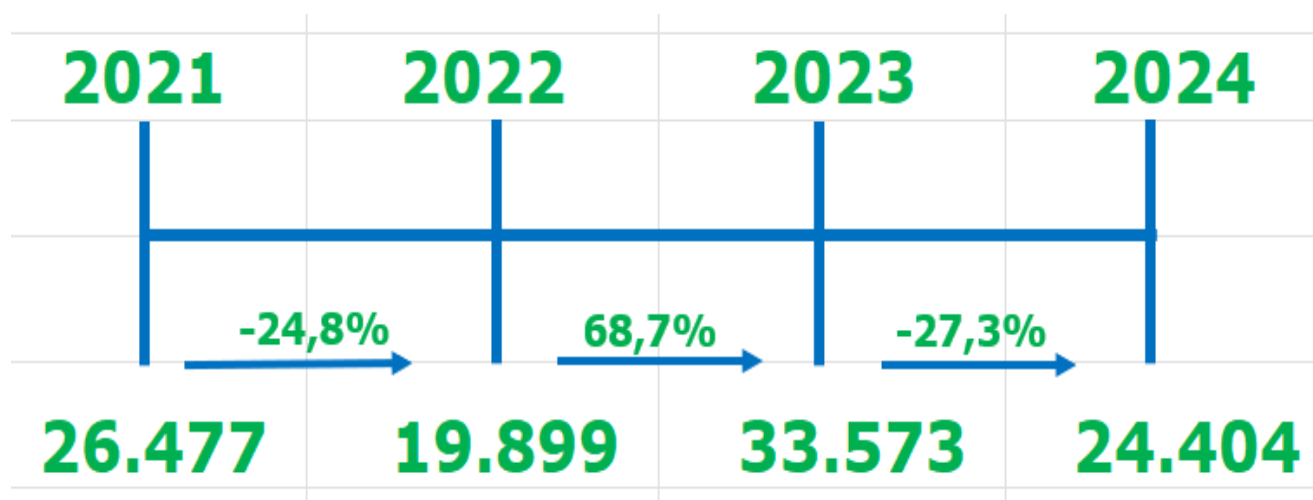
Fuente. Construcción propia-datos reportados por las dependencias

La anterior gráfica muestra el número de eventos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas que ha convocado la Supersalud. Es notorio el incremento que se dio entre el 2021 y el 2022; igualmente, entre el 2022 y el 2023 se incrementan en un **70.2%**, dada la estabilización del cronograma de realización y el regreso a la presencialidad post pandemia, sin embargo, entre el 2023 y el 2024 ocurre un descenso del **-29.3%**. Hay que resaltar que estos datos incluyen el acompañamiento a **eventos de terceros**, que en el 2024

fueron **20 eventos** a los que asistieron **2.337 personas**, pero se consideran en la consolidación de eventos porque en la mayoría de estos no solo se hizo presencia, sino que se dictaron charlas, en algunos se recibieron reclamos en salud y en otros se explicaron las funciones de la entidad.

En la siguiente gráfica, se puede observar como en la medida que los eventos se incrementan o disminuyen, la participación lo hace en similar proporción.

Nº Asistentes a eventos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2021-2024



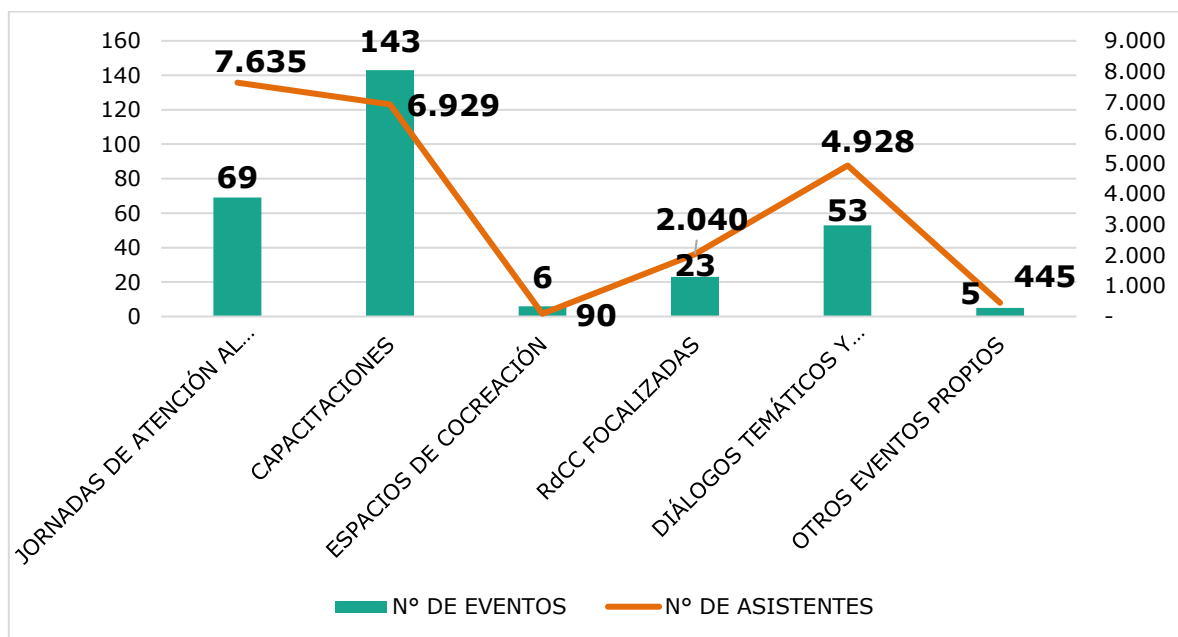
Fuente. Construcción propia-datos reportados por las dependencias

6.0 CONCLUSIONES

La Participación Ciudadana en la gestión pública es un tema reconocido legalmente por la constitución del País y hace parte de un gran número de normas que la reglamentan; no obstante, la timidez y el desconocimiento de lo público por parte de los ciudadanos, la falta de compromiso con la divulgación del derecho a la **Petición de Cuentas**, entre otras razones, han hecho del proceso participativo un tema que se desarrolla lentamente.

El siguiente gráfico muestra cómo se desarrollaron en el 2024 los escenarios de Participación Ciudadana por clase o tipo de evento.

Tipos de eventos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en el 2024



El gráfico muestra la asistencia total de **22.067 participantes** por tipo de eventos propios programados y ejecutados **(299)**, a lo largo del territorio nacional (ver datos en anexo hoja de tabulación).

Los resultados de estos eventos serán insumos para la planeación de la gestión 2025, no solo de la política de Participación Ciudadana, también se considerarán para realizar la planeación estratégica institucional.

7.0 RECOMENDACIONES

Como resultado del ejercicio de compilación y tabulación de los eventos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas que realizó la Supersalud, se identifican las siguientes recomendaciones de mejora, las cuales serán elementos de diagnóstico para el fortalecimiento de la planeación estratégica y de procesos de la entidad, así como de la estrategia de gestión de la política de Participación Ciudadana que se desarrollará durante el 2025:

- Realizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad y de los procesos y estrategias de gestión a los largo de todas las dependencias, identificando: necesidades de Información; temas de mayor Interés; mecanismos de socialización y divulgación de la información a los cuales se pueda acceder con mayor facilidad de acuerdo al grupo de valor caracterizado.
- Medir la satisfacción de usuarios de la gestión frente a los eventos de Participación y Rendición de Cuentas que se desarrollen en el marco de los procesos, con el fin de identificar oportunidades de mejora para motivar la cultura de la participación.
- Desde el Plan Institucional de Capacitación, realizar capacitaciones en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas, gobernabilidad, lucha contra la corrupción y transparencia en los espacios de inducción, reinducción y demás jornadas.

- Revisar los canales y la estrategia de difusión de la Audiencia Pública de rendición de cuentas y demás espacios de rendiciones focalizadas, para garantizar mayor asistencia.
- Fortalecer en los funcionarios la cultura de utilización de los resultados de los espacios y mecanismos de participación para mejorar la gestión la entidad en los ciclos de formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y toma de decisiones orientadas a mejorar la pertinencia y oportunidad de los productos y servicios que se generan.

8.0 DEFINICIONES

Cocreare. proceso de Participación Ciudadana, usado para estructurar un ejercicio participativo generando innovación en el diagnóstico, formulación, implementación o evaluación de una política pública, plan, programa, proyecto o trámite¹.

Concertar. Es buscar el entendimiento, teniendo en cuenta las diferencias de los participantes involucrados y tener la disposición para negociar los propios intereses. La concertación requiere un proceso que va desde la identificación del problema hasta la discusión de las perspectivas y la toma de decisiones.

Corresponsabilidad. Capacidad de asumir compromisos en forma corresponsable, mediante la gestión conjunta o participada.

Consultar. Informarse con grupos o personas interesadas que entienden o pueden entender de un asunto más que la entidad, para poder formar una opinión o tomar una decisión acertada.

Deliberar. Tomar una decisión basada en un análisis de las consecuencias positivas y negativas, reconociendo los argumentos de los ciudadanos en los diferentes escenarios.

¹ "Ruta de Codiseño" Función pública, julio de 2019

FURAG. Formulario único de Reporte de Avance de la Gestión Pública

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 ella.²

Grupos de valor. Son audiencias específicas sobre las cuales se orienta el esfuerzo de Función Pública³

Informar. Presentar un conjunto organizado de datos procesados que se le suministran a los ciudadanos, grupos de valor e interés, para que puedan entender e interpretar el entorno y actuar sobre él con mayor seguridad.

Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Es el derecho a la intervención, en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población.⁴

Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. 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

² Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública; abril de 2017

³ Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública; abril de 2017

⁴ Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública; Función Pública; 2018

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 público⁵.

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 público⁶

⁵ Art. 48, Ley 1757 de 2015

⁶ Manual único de Rendición de Cuentas-MURC; Función Pública

ANEXO. COMPILACIÓN EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Contiene tabulación y graficas de los eventos reportados por las áreas en el aplicativo institucional dispuesto para ello, hace parte integral de este documento.

“Una ciudadanía informada es el único depositario verdadero de la voluntad pública”.

Thomas Jefferson