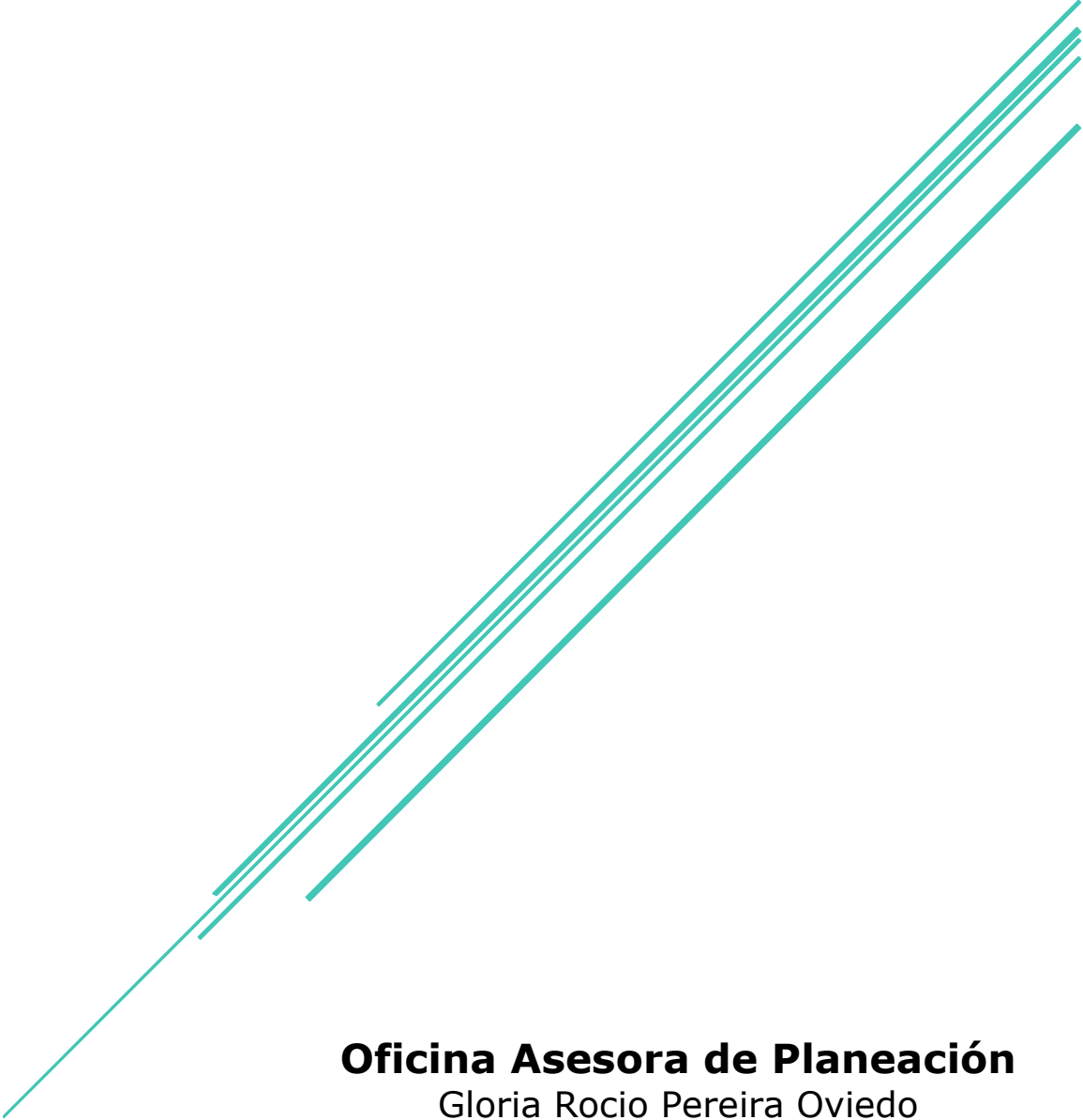


ESTRATEGIA. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025



Oficina Asesora de Planeación

Gloria Rocio Pereira Oviedo
Jefe de Oficina



Supersalud

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025



Fuente. PWP free

La promoción de la **Participación Ciudadana**, en la gestión de la Supersalud, así como una **Rendición de Cuentas** permanente y participativa, es valorada como instrumento de gobierno transparente, que agiliza y fortalece la relación entre la *ciudadanía, los grupos de valor y la entidad*, con el único objetivo de generar cada día un más acertado y efectivo valor público en la gestión.

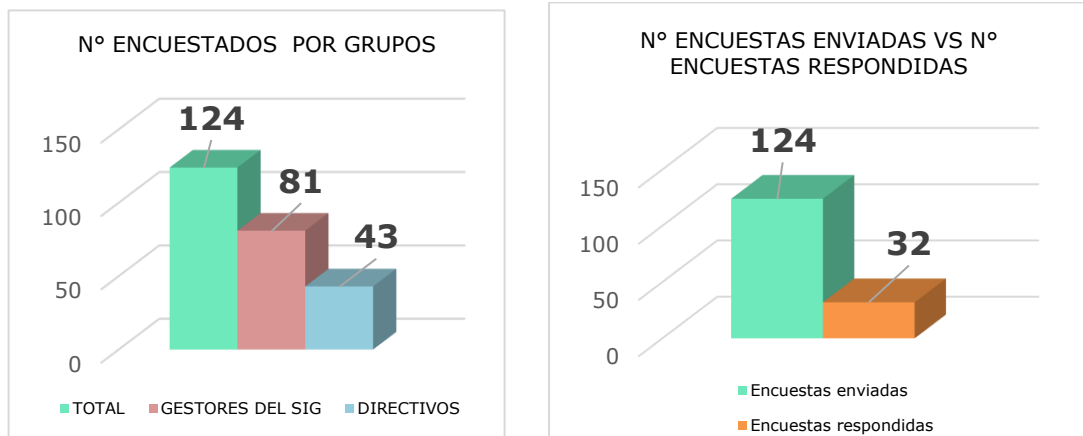
OBJETIVO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

“Generar a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS- y ciudadanía en general, espacios de participación en la gestión institucional, así como de información, diálogo y responsabilidad, garantizando los derechos humanos con acciones socialmente responsables, enmarcadas en las necesidades de los ciudadanos para que estos, con su participación, retroalimenten el quehacer de la Superintendencia Nacional de Salud y a su vez se genere credibilidad institucional”.

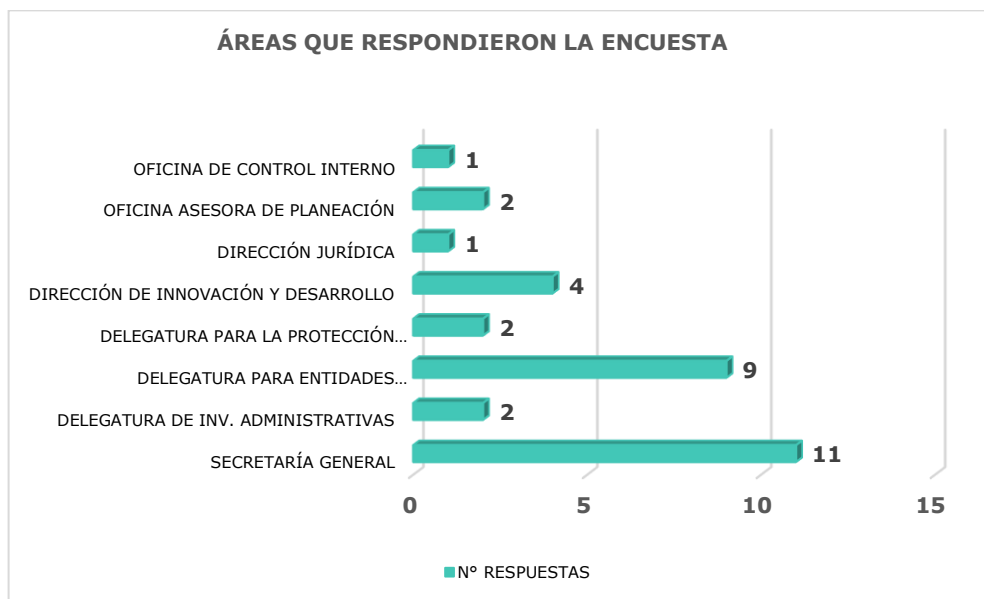
DIAGNÓSTICO

La estrategia de Participación ciudadana, por lineamiento nacional se debe formular con un **enfoque basado en Derecho Humanos (EBDH) y aporte al proceso de Paz**, dado que ambas orientaciones se constituyen en garantía de cumplimiento de la misión institucional y del sector de garantizar el derecho fundamental a la salud a todos los habitantes del territorio colombiano sin distingos de nacionalidad, credo, origen étnico, grupo etario, sexo o ideología, que orientan igualmente la garantía del derecho a vivir en paz.

Para definir el estado de implementación de algunos temas indispensables para la formulación del Plan, se diseñó encuesta dirigida a los líderes y gestores de las áreas y procesos, la cual arrojó entre otros, los siguientes resultados transversales que identifican la importancia del tema en la entidad:



De 124 personas a las que se dirigió la encuesta, solamente la respondieron 32 entre gestores y directivos, pertenecientes a 8 áreas de la entidad.



Por estas 8 áreas diligenciaron la encuesta 32 funcionarios de los 124 a quienes se dirigió la encuesta (26%), que correspondieron a 10 directivos y 22 gestores

Para realizar el diagnóstico que permita formular una estrategia de avance en la implementación de la política ajustada a las condiciones institucionales, se consideraron además de la encuesta, los siguientes instrumentos:

INSTRUMENTOS DE DIAGNÓSTICO

1. Política
2. Estado de la caracterización de los Grupos de Valor de la entidad y sus áreas de gestión (encuesta)
3. Pertinencia de los canales de comunicación institucionales (encuesta)
4. Análisis de la efectividad de los mecanismos de participación que utiliza la Supersalud. (encuesta)
5. Los resultados de la medición interna y externa del estado de avance en la implementación de la política de Participación Ciudadana.
6. Revisión del contexto para la implementación de la política-DOFA
7. Avances en la implementación del lenguaje claro y la innovación abierta (encuesta)
8. Análisis de los resultados de los eventos de Participación Ciudadana, Promoción de la Participación y la Rendición de Cuentas

1. POLÍTICA

La Supersalud tomó la decisión de unificar, en una sola política, los temas de lucha contra la corrupción; para lo cual, se redactó y socializó desde la Alta Dirección, la Política de Transparencia y lucha contra la Corrupción de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual contiene los lineamientos en materia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

En Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

- Promover la Participación Ciudadana en la gestión Institucional, desarrollando espacios de diálogo continuo, participativo y colaborativo entre la entidad, la ciudadanía y los grupos de valor e interés; garantizando los espacios, medios y canales adecuados para su realización.
- Garantizar la Rendición de Cuentas a la ciudadanía como el mecanismo de información permanente sobre la gestión institucional, los logros, fortalezas, aspectos por mejorar, metas y medición de sus resultados, desarrollando los medios informativos adecuados que permitan la difusión masiva de dicha información, valiéndose de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC y la apertura de datos, permitiendo un diálogo veraz y participativo con la ciudadanía.

2. ESTADO DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA ENTIDAD Y SUS ÁREAS DE GESTIÓN.

Para identificar el estado de la caracterización de los grupos de valor en la entidad y su uso para formular la planeación de la gestión, se aplicó encuesta a las 14 dependencias de la entidad, en la que se preguntó: ***“¿Para la ejecución de la gestión de su área, se cuenta con caracterización de su grupo(s) de valor actualizada?”***.

A la anterior pregunta, respondieron funcionarios de 8 dependencias (57%) así: Secretaría General, Delegatura de Investigaciones Administrativas, Delegatura para Entidades Territoriales, Delegatura para la Protección al Usuario, Dirección de Innovación, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno. De las 8 dependencias en las que se

obtuvo respuesta, participaron 32 funcionarios, entre Directivos y Gestores del SIG (22 gestores y 10 directivos).



Las opciones de respuesta de la encuesta y sus resultados fueron los siguientes:

- Si cuentan con caracterización, 13 respuestas,
- Se está realizando o actualizando 4 respuestas,
- No cuentan con caracterización 6 respuestas,
- No saben del tema de caracterización, 9 respuestas.

El tema para resaltar en las respuestas a esta pregunta es la falta de unidad en funcionarios de la misma dependencia, lo que deja casi que inválida la pregunta, pues con ella no se logró identificar la realidad institucional en el tema.

3. PERTINENCIA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES.

Para determinar si los funcionarios y líderes de proceso consideran pertinentes los canales de comunicación con que cuenta la entidad para comunicarse con sus grupos de valor, se aplicó encuesta a las 14 dependencias de la entidad, en la que se preguntó: “¿Según su percepción

considera que los canales de comunicación de la entidad están ajustados a las necesidades de su(s) grupo(s) de valor?”



A la anterior pregunta, respondieron funcionarios de 8 dependencias (57%) así: Secretaría General, Delegatura de Investigaciones Administrativas, Delegatura para Entidades Territoriales, Delegatura para la Protección al Usuario, Dirección de Innovación, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno. De las 8 dependencias en las que se obtuvo respuesta, participaron 32 funcionarios, entre Directivos y Gestores del SIG

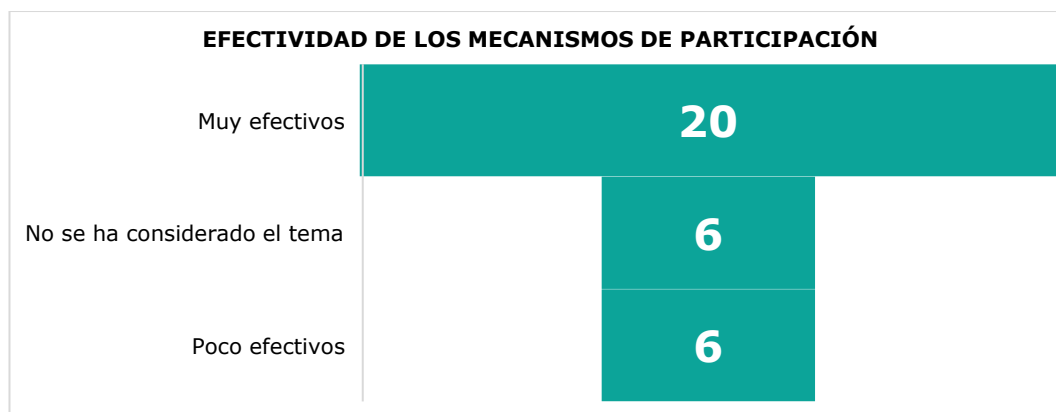
Las opciones de respuesta de la encuesta y sus resultados fueron los siguientes:

- 24 funcionarios consideran que los canales de comunicación *SI* son pertinentes,
- 5 funcionarios, *NO* consideran que los canales de comunicación sean pertinentes
- No saben del tema, se obtuvieron 3 respuestas.

En esta pregunta las respuestas por dependencias fueron un poco más uniformes, sin embargo, no en su totalidad sigue haciéndose visible la falta de conocimiento sobre la gestión de la dependencia.

4. ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN QUE UTILIZA LA SUPERSALUD.

Para identificar si los funcionarios y líderes de proceso consideran efectivos los mecanismos de participación que utiliza la entidad, se aplicó encuesta a las 14 dependencias de la entidad, en la que se preguntó: **“¿Qué tan efectivos considera que son los mecanismos de participación ciudadana que se han implementado en la entidad?”**



A la anterior pregunta, respondieron funcionarios de 8 dependencias (57%) así: Secretaría General, Delegatura de Investigaciones Administrativas, Delegatura para Entidades Territoriales, Delegatura para la Protección al Usuario, Dirección de Innovación, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno. De las 8 dependencias en las que se obtuvo respuesta, participaron 32 funcionarios, entre Directivos y Gestores del SIG.

Las opciones de respuesta de la encuesta y sus resultados fueron los siguientes:

- 20 funcionarios consideran que los mecanismos de participación ciudadana han sido muy efectivos.
- 6 funcionarios, no han considerado el tema, mientras que
- 6 funcionarios consideran que son poco efectivos.

En esta pregunta las respuestas por dependencias fueron un poco más uniformes, sin embargo, no en su totalidad sigue haciéndose visible la falta de conocimiento sobre la gestión de la dependencia.

5. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL ESTADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Evaluación interna. Correspondió a la Oficina Asesora de Planeación adelantar el monitoreo a la ejecución del cronograma de implementación de la política de Participación Ciudadana. En el año 2024, se formularon **45 actividades**. De igual forma, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento y evaluación de dicho cronograma.

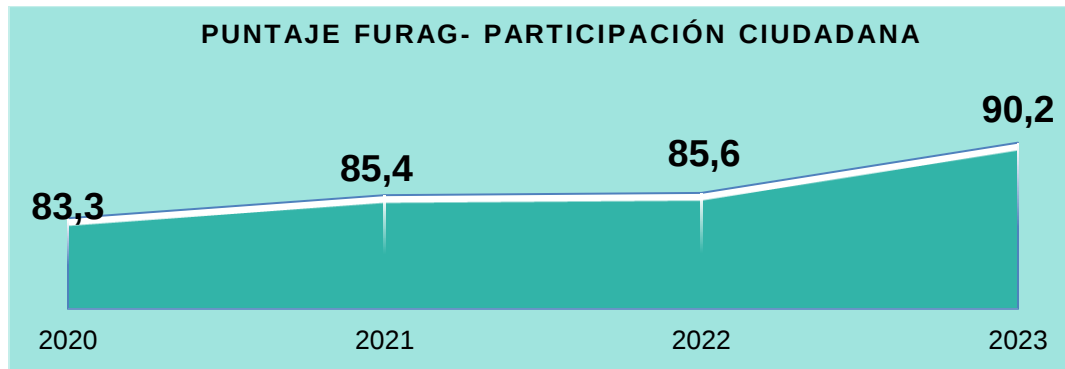
Tanto el monitoreo como el seguimientos se realizaron de manera cuatrimestral y arrojaron los siguientes resultados:

Cuatrimestre 1: 77% de ejecución

Cuatrimestre 2: 89%

Cuatrimestre 3: 84%

Evaluación externa: Es realizada anualmente por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del formulario FURAG. Los resultados obtenidos sobre 100 puntos en las últimas evaluaciones son los siguientes:



Fuente. Construcción propia, resultados FURAG

Igualmente, en dicha evaluación se desglosan los índices de la política y se comparan los resultados con el Grupo Par (Superintendencias), los resultados en el 2023 fueron los siguientes:

Índices detallados comparados con el Grupo Par (entidades similares del sector).

Índices detallados	Puntaje consultado	Promedio grupo par
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Rendición de cuentas en la gestión pública	92,0	90,9
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	85,7	84,6
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	91,0	81,5
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	81,5	86,8
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	87,3	86,7
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	100,0	84,7

Fuente. Función Pública

Evaluación de la Audiencia Pública: Fue realizada por la Oficina de Control Interno; como producto final de esta evaluación se generó un informe, cuyo resultado final fue un hallazgo definido como “conformidad”, el informe se puede consultar en el siguiente enlace del sitio Web institucional:

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/ControlInterno/InformesEstatutoAnticorrupcion/SS%20%20Informe%20A.P%20R.C.C%2020241400000102463%2011-10-%202024.pdf>

6. REVISIÓN DEL CONTEXTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA-DOFA.

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 sobre la implementación de la política de participación ciudadana, los autodiagnósticos de la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas, 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 2025. (ver siguiente gráfica).

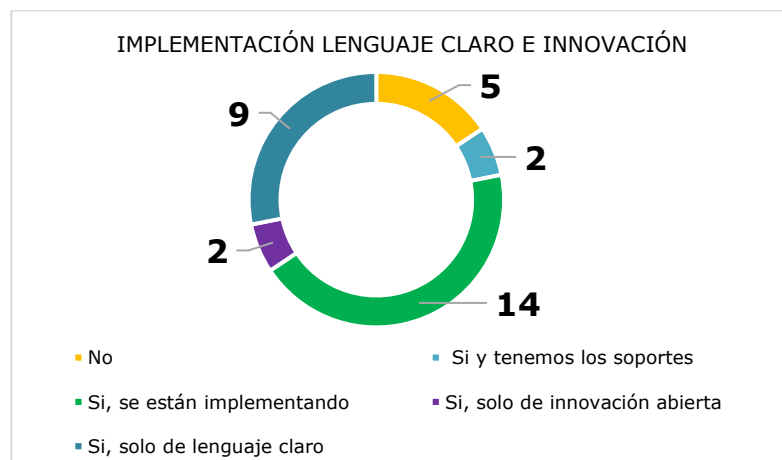


Supersalud



7. AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL LENGUAJE CLARO Y LA INNOVACIÓN ABIERTA.

Para identificar los avances en la implementación del Lenguaje Claro y la Innovación Abierta, se aplicó encuesta a las 14 dependencias de la entidad, en la que se preguntó: ***“¿En la mejora que se adelanta al proceso que se lidera desde su área, se han definido acciones para implementar el lenguaje claro e innovación abierta?”***



A la anterior pregunta, respondieron funcionarios de 8 dependencias de las que se obtuvo respuesta así: participaron 32 funcionarios, entre Directivos y Gestores del SIG.

Las opciones de respuesta de la encuesta y sus resultados fueron los representados en la gráfica anterior. Respuestas en las que se identifica la debilidad del tema, pues solo 2 funcionarios pertenecientes a 2 áreas diferentes responden que en sus áreas se han definido acciones de lenguaje claro e innovación, respuestas contradictorias con los compañeros de estas que no responden de igual manera.

8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los datos para realizar este análisis se extrajeron del archivo en línea SharePoint, en el cual las áreas reportan los eventos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas que se realizaron durante el 2024 y con los cuales se realizó el "Informe de Participación Ciudadana", el cual se

encuentra en el siguiente enlace del sitio Web institucional:

https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeaci%C3%B3n/informes-de-empalme#k=filename%3A%22ZZ*%22#l=9226

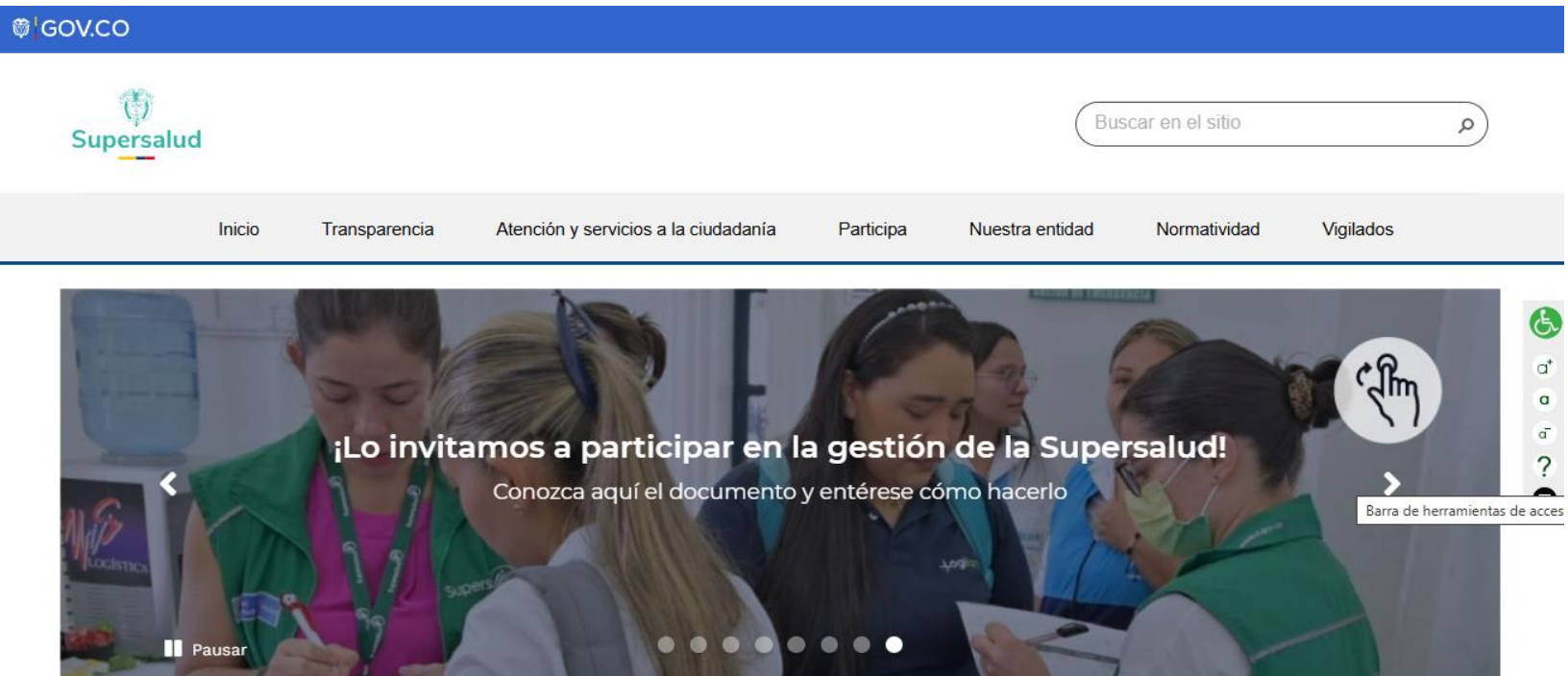
ESTRATEGIA 2025

¿Cómo se gestionará la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas en la Supersalud en el 2025?

En el marco de la política de Participación Ciudadana diseñada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y en la búsqueda de lograr una entidad transparente y cercana a los usuarios del Sistema de Salud, la Supersalud entiende que para lograrlo debe contar con la **Participación de la Ciudadanía en la gestión** (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), de manera que, al acercar la ciudadanía y los grupos de valor a la entidad, aporten para alcanzar la visión institucional y a la vez, la entidad les comparta los resultados obtenidos, para entre todos se logre agregar valor al fortalecimiento del sistema de salud colombiano.

Para alcanzar el propósito anterior se formula anualmente la **Estrategia de Implementación de la Política de Participación Ciudadana** y su **Cronograma de gestión**, el cual contiene acciones orientadas y dirigidas a **fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de varios canales** (sitio web, redes sociales de la entidad, radio, televisión, sedes en varias regiones del país para comunicación personalizada, chat, eventos de rendiciones de cuentas focalizadas con presencia del Superintendente, etc.) y en diferentes escenarios a lo largo de todo el territorio nacional.

Por lo anterior y para mejorar estos espacios, canales y acciones orientadas a garantizar los **Derechos Humanos**, no solo **en la Participación**, sino también en **la Rendición de Cuentas**, en el 2024 se generaron documentos dirigidos a los servidores de la entidad y los ciudadanos sobre las formas y medios de participación, facilitando así el control social y la evaluación ciudadana de manera permanente.



Fuente. Sitio Web de la Supersalud

En el año 2025, se conservará el **enfoque basado en Derechos Humanos-EBDH y Paz**, así mismo se enfatizará en lograr la interiorización de estos conceptos y la urgencia de unificar criterios y formas de acercamiento con la ciudadanía, como herramienta de gestión de todos los servidores de la Supersalud.

La Participación Ciudadana en la gestión con enfoque de derechos humanos y paz, se visualiza en las diferentes formas y medios como se invita a los ciudadanos y grupos de valor a intervenir en la planeación (de la gestión, normativa, temática), para identificar oportunidades y escenarios, causas y consecuencias de lo actuado, para esto se enfatizará en llegar a la mayor cantidad de entidades territoriales a promocionar la Petición de Cuentas como un derecho que corresponde a los ciudadanos ejercer y rendir cuentas de manera puntual y con enfoque de territorio.

RECURSOS PARA DESARROLLAR LA ESTRATEGIA 2025.

Para el desarrollo de las acciones planteadas, desde la alta dirección se han dispuesto recursos de tipo financieros, humanos y tecnológicos, los cuales permiten realizar el seguimiento y evaluación; identificados de la siguiente manera:

- ✓ El portal web cuenta con todas las especificaciones técnicas y de gobierno en línea, para que la información que allí se imparte a la ciudadanía esté ubicada con la mayor accesibilidad posible, sea clara, transparente, oportuna y veraz.
- ✓ Existe en la entidad, **el Grupo de Apoyo Interno a la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía**, conformado por líderes de diferentes áreas, convirtiéndolo en un Grupo Interdisciplinario que tiene como funciones orientar la formulación de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y aprobar su cronograma de acción, el cual definirá actividades, tiempos y responsables de su desarrollo.
- ✓ Se asignaron recursos económicos para **realizar y evaluar la audiencia de rendición de cuentas**; así como para **realizar jornadas de socialización** a los diferentes actores del Sistema de Salud, lo que permitirá la permanente rendición de cuentas. Estos recursos se

gestionarán a través del proyecto “Mejoramiento del conocimiento de los grupos de interés de las acciones de IVC de la Supersalud y la normatividad y disposiciones del SGSSS nacional”

CRONOGRAMA DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA 2025.

Para desarrollar esta estrategia se ha definido el Cronograma de Implementación de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Supersalud 2025, el cual hace parte integral de este documento y se puede consultar en la siguiente ruta del sitio Web Institucional: [nuestra entidad/planeación/planes y programas institucionales/operativos](#).