

Cartilla de
**Participación
Ciudadana**



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



República de Colombia
Instituto Nacional de Salud

Cartilla de Participación ciudadana

«La nación de ciudadanos encuentra su identidad no en rasgos comunes de tipo étnico-cultural, sino en la praxis de ciudadanos que ejercen activamente sus derechos democráticos de participación y comunicación»

Jürgen Habermas, 1988.
Teoría de la acción comunicativa.

Juan Gonzalo López Casas
Director General

Ana Celia Montiel Espinosa
Secretaria General (E)

Luis Alberto Gómez
Subdirector Investigación

Ángela María Zambrano
Subdirectora Producción

Gloria Rey Benito
Subdirectora Red Nacional de Laboratorios

Danik de los Ángeles Valera
Subdirectora Vigilancia y Control en Salud Pública

Grupo Atención al Usuario
Mauren Dimate Echeverry
Lina Marcela Guzmán
Laura Milena Chinchilla

Oficina de Comunicaciones INS
Paola Caycedo Giglioli
Román Medina Bedoya
Angélica Olaya Murillo
Kevin Torres Castillo



Contenido

Presentación _____	2
¿Qué es la Participación ciudadana? _____	3
¿Cómo puede usted participar? _____	3
¿Por qué es importante que conozca este derecho? _____	3
¿A cuáles mecanismos de participación ciudadana puede acudir? _____	4
Mecanismos Propios del Instituto Nacional de Salud _____	5
Mecanismos de Protección de los Derechos Ciudadanos _____	7
Mecanismos de Participación Democrática _____	11
Participación Ciudadana en la red _____	12
Marco Normativo _____	15

Presentación

El Instituto Nacional de Salud enaltece la posibilidad que la Constitución Política de Colombia de 1991 ofrece al ciudadano de participar activamente en el seguimiento, la vigilancia y control de la gestión pública y sus resultados, porque permite superar las dificultades que se presentan entre la sociedad y las instituciones, y garantiza la gestión al Servicio de la Comunidad.

Así mismo, y de acuerdo con nuestra misión institucional, estamos comprometidos a garantizar la calidad en los procesos de recepción, trámite y resolución de peticiones de los ciudadanos tanto de interés general, como de interés particular, con el fin de promover la intervención ciudadana y lograr mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros usuarios.

Por todo lo anterior presentamos esta Cartilla de Participación Ciudadana con el objetivo de brindar una herramienta ágil y sencilla que le permita a usted como ciudadano comprender los Mecanismos de Participación Ciudadana, conocer sus deberes y ejercer sus derechos.

Juan Gonzalo López Casas
Director General



¿Qué es la participación ciudadana?

La Participación Ciudadana es un Derecho y Deber Constitucional que le permite a usted como usuario de nuestros productos y servicios intervenir activamente en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional, por lo tanto su colaboración es indispensable para construir democracia.

¿Cómo puede usted participar?



Solamente debe decidirse a informarnos oportuna y claramente sus inquietudes y necesidades, las cuales deben estar encaminadas a mejorar la salud y la calidad de vida de nuestra sociedad.



¿Por qué es importante que usted conozca este proceso?

Porque al conocer y utilizar este derecho se convierte en un "supervisor especial" de nuestro trabajo, lo cual nos obliga a mejorar permanentemente para brindarle nuestros productos y servicios de manera oportuna y con calidad.



¿A cuáles mecanismos de participación ciudadana puede acudir?

Usted cuenta con diferentes mecanismos de protección para la defensa de su libertad y sus derechos:

**Mecanismos Propios del
Instituto Nacional de Salud**

**Mecanismos de Protección de los
Derechos Ciudadanos**

**Mecanismos de Participación
Democrática**

Con el objetivo de mantener una comunicación eficaz y oportuna con todos nuestros usuarios, el Instituto Nacional de Salud dispone en la web institucional toda la información inherente a la entidad, como funciones, resultados de gestión, programas, proyectos, convocatorias, contrataciones y eventos de salud pública; así mismo, usted cuenta con los siguientes mecanismos de participación:

Sistema Electrónico de Atención al Ciudadano www.ins.gov.co



En la página web los usuarios pueden ingresar al link "Atención al Ciudadano", bien sea para presentar una consulta, solicitud, petición, queja, reclamo, o consultar el estado del trámite de los mismos. Igualmente, podrá encontrar respuestas en el enlace Centro de Información al Ciudadano: "Preguntas frecuentes", recopiladas con base en las consultas más solicitadas al Instituto Nacional de Salud por parte de los ciudadanos.





Buzón Contáctenos **contactenos@ins.gov.co**

Donde puede realizar sus consultas e inquietudes con respecto a los temas divulgados en la web institucional.



Línea Gratuita Nacional de Atención al Usuario **01 8000 113 400**

Usted dispone de una línea gratuita las 24 horas a nivel nacional, en donde atenderán todas sus consultas en lo concerniente a salud pública.





Canal telefónico o línea local
(57 + 1) 220 77 00



Buzón de Sugerencias

Sede Institucional:
Av. Calle 26 N° 51-20 CAN

El Instituto Nacional de Salud ha dispuesto para usted una urna (buzón de sugerencias), para que los ciudadanos depositen sus sugerencias y comentarios sobre la actuación institucional, las cuales son recopiladas, tabuladas y analizadas para el mejoramiento de nuestra gestión.



Encuesta de satisfacción al usuario

Sede Institucional:
Av. Calle 26 N° 51-20 CAN

Al ingresar al Instituto Nacional de Salud se le hará entrega de un formato tipo encuesta, en el cual podrá calificar el grado de satisfacción con respecto a la atención recibida por el funcionario que lo atendió. Esta calificación nos permite realizar los correctivos y mejoras pertinentes.



Rendición de cuentas

www.ins.gov.co

Usted puede ser partícipe con sus inquietudes a través de cualquier medio de comunicación sobre nuestra Rendición de Cuentas, la cual se transmite en vivo al menos una vez por año, allí se divulga el informe de gestión en el manejo de los bienes y servicios del Instituto Nacional de Salud.



Medios impresos

Sede Institucional:
Av. Calle 26 N° 51-20 CAN

El Instituto Nacional de Salud tiene a disposición los documentos de los informes de gestión, los cuales usted puede descargar en la página web de la entidad; así mismo, usted cuenta con la publicación de la Cartilla de Participación Ciudadana para la orientación del usuario en la manifestación de sus inquietudes y necesidades, memorias de los eventos, entre otros.



Redes sociales

Facebook, Twiter, Youtube

Estos mecanismos le permiten a usted como ciudadano protegerse de una posible vulneración o amenaza a sus derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política Nacional, los cuales contemplan:

Derecho de petición



Es el derecho fundamental que tiene usted como ciudadano de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante legal.

A este derecho le deben dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal según el tipo de petición y se denominan:

Peticiones de información: usted puede solicitar información si requiere conocer cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; también puede examinar documentos públicos que reposen en su poder, o expedir copias de los mismos bajo los parámetros institucionales.

Tiempo legal de respuesta: 10 días hábiles siguientes a su recibo.

Quejas: son manifestaciones que usted puede realizar sobre alguna inconformidad por una conducta con respecto al servicio que le ofrece la entidad.

Tiempo legal de respuesta: 05 días hábiles siguientes a su recibo.

Reclamo: por medio de esta solicitud usted puede exigir a la entidad la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria, cuando la entidad le adeuda algún elemento, de acuerdo con sus expectativas.

Tiempo legal de respuesta: 05 días hábiles siguientes a su recibo.

Consultas: son solicitudes que usted puede efectuar para que la entidad o autoridad manifieste su conocimiento u opinión sobre los temas o materias que están a su cargo; en el caso del Instituto Nacional de Salud, tiene que ver con todo lo referente a Salud Pública.

Tiempo legal de respuesta: 15 días hábiles siguientes a su recibo.

Sugerencia: usted puede realizar alguna recomendación o propuesta con respecto a los trámites o procesos de la entidad, bien sea porque estos no lo satisfacen, o porque cree que existe una forma de hacerlo mejor.

* Cuando las peticiones de interés general o particular no pueden ser cumplidas en el plazo previsto, el competente lo informará con anticipación al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

* Tenga en cuenta que el Derecho de Petición tiene carácter fundamental, por ello si la entidad no le ha dado respuesta dentro de los términos mencionados, usted puede acudir a la acción de tutela, para que el juez ordene una respuesta rápida y completa.

Requisitos de las peticiones: (las peticiones deben contener por lo menos los siguientes requisitos)

- 1) Datos de la entidad a la cual se dirigen.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuere el caso.

- 3) Número de documento de identidad y de la dirección del peticionario y de su representante o apoderado, según el caso.
- 4) Razón de la solicitud y finalidad de la misma.
- 5) Las razones en que se apoyan.
- 6) La relación de los documentos, cuando se adjunten.
- 7) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.



Acción de tutela

La Acción de Tutela es el medio idóneo que usted puede utilizar para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público.

Tiempo legal de respuesta: se responden dentro del término estipulado por el juez en el acto admisorio de la acción de tutela.



Acción de cumplimiento

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que usted puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial.

Tiempo legal de respuesta: se responden dentro del término estipulado por el juez en el acto admisorio de la acción de cumplimiento.



Acción popular

Es un mecanismo de defensa institucional con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad; puede hacerlo ante los jueces, no requiere abogado ni un número específico de personas y, en caso de ser viable, puede obtener una recompensa por su intervención.



Acción de grupos

Esta acción la puede imponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de abogado; se requiere un número específico de 20 personas para imponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.



Mecanismos de Participación Democrática

Los siguientes son los mecanismos que todo ciudadano puede utilizar para participar en la conformación, ejercicio y control del poder público, como son:

El voto

Es un acto personal y de voluntad política; un derecho y un deber de todos los ciudadanos que nos permite elegir o ser elegidos para representar al pueblo.



El plebiscito

Uno de los mecanismos de participación que brinda la constitución para que los ciudadanos participen de las decisiones políticas, cuando el Presidente de la República convoque y desee consultar al pueblo acerca de una decisión a tomar.





El referendo

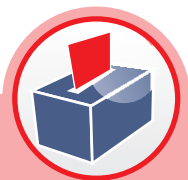
Cuando un proyecto de interés para la comunidad, bien sea de Ley, Ordenanza o Resolución Local, haya sido negado por la organización encargada de su aprobación, o simplemente deje vencer el plazo para discutirla y aprobarla, se usa el mecanismo del referendo como una opción para conseguir su aprobación, siempre y cuando se cuente con el respaldo de por lo menos el 10% de los ciudadanos del censo electoral



La consulta popular

Es la opinión que una determinada autoridad solicita a la ciudadanía sobre una decisión de vital importancia de interés nacional, próxima a ser tomada, para definir su realización o buscar el apoyo.





El cabildo abierto

Es la reunión pública de los Concejos Municipales, Distritales, Locales, Comunas o Corregimientos, que a lo largo de su período de sesiones ordinarias (es decir, a lo largo del tiempo que estén a cargo de la representación de los habitantes de esos sectores), deben dedicar al menos dos sesiones a las peticiones que el pueblo desea que sean analizadas y tenidas en cuenta.



Iniciativa legislativa

Es el derecho que les permite a los ciudadanos presentar proyectos que puedan mejorar aspectos de interés para la comunidad. Estos proyectos deben ser presentados ante el Congreso de la República, las Asambleas Departamentales, los Concejos Municipales y Distritales y las Juntas Administradoras Locales; una vez que la respectiva organización revise el proyecto deberá informar a los ciudadanos si el mismo es aprobado o no.



Remoción de mandato

Por medio de este mecanismo los ciudadanos pueden dar por terminado el mandato que le han concedido a un gobernador o a un alcalde.

WWW

Participación ciudadana en la red

A continuación se encuentran unos de los principales sitios de la red que promueven su conocimiento y práctica.

<http://www.aceproject.org>

Página que suministra información sobre los procesos electorales en detalle en distintos países del mundo.

www.anticorrupcion.gov.co/control_social.htm

Página que informa sobre el control social y el ciudadano en el marco de la democracia participativa, que trae consigo innumerables derechos para los ciudadanos pero también obligaciones correlativas.

www.avanza.gov.co

Sitio dedicado a la construcción del conocimiento democrático y lucha contra la pobreza, a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación –NTICs-.

www.bcn.es

Sitio de la ciudad de Barcelona dirigido tanto a la participación ciudadana como a la forma de construir la ciudad entre todos. Contiene información diversa sobre los distintos tópicos de la participación individual y asociativa.

<http://andes.wwf.org.co>

Portal relacionado con la participación ciudadana y la protección del ambiente sano. Contiene información sobre la puesta en marcha de soluciones integrales a las problemáticas ambientales y sociales, como por ejem-

Página web del Programa Nacional de Conciliación del Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia, en la que se da a conocer y se impulsa el arbitramento y la justicia de conciliación en lo civil, comercial, administrativo y de familia, para acelerar y descongestionar la justicia.

www.ideasparalapaz.org

Página web de la Fundación Ideas para la Paz la cual contiene información concerniente a la superación del conflicto armado en Colombia y a la construcción de una paz sostenible, con el apoyo del sector empresarial.

<http://www.iyp.oxfam.org/>

Redes para la formación de jóvenes en participación ciudadana en todo el mundo.

www.procuraduria.gov.co

En participación ciudadana el sitio suministra información sobre la rendición de cuentas con balance social del Procurador General de la Nación además de otros proyectos y programas relacionados con el tema.

www.vivalaciudadania.org

Sitio web colombiano que desarrolla una agenda temática relativa a los derechos humanos, además de otros temas, y contiene información sobre el tema de justicia y paz.





Marco Normativo

En la Ley 190 de 1995 podrá encontrar las normas para preservar la moralidad en la Administración Pública, con el objeto de erradicar la corrupción.

En la Ley 134 de 1994 se encuentran las normas sobre los Mecanismos de Participación Ciudadana.

La Acción de Tutela ha adquirido tal preferencia en la ciudadanía que se ha recurrido a este mecanismo con una frecuencia inusitada, por lo cual el Gobierno ha tenido que dictar disposiciones como el Decreto reglamentario 2591 de 1991, el Decreto 306 de 1992 para determinar su utilización y práctica, y el Decreto 1382 de 2000 para el reparto de la misma y su solución pertinente.

La Acción de Cumplimiento es reconocida en la Constitución en el artículo 87, como uno de los mecanismos de protección de los derechos, y es desarrollada mediante la Ley 393 de 1997.

La Ley 472 de 1998 desarrolló el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia, tanto en lo relativo a las acciones populares como en las acciones de grupo.

La Constitución Política consagra la Participación Ciudadana y la planeación económica y social, dentro del contexto del Estado Social de Derecho, y según la cual le corresponde a la Ley 152 de 1994 o Ley Orgánica, instaurar los procedimientos para hacer efectiva la participación ciudadana en la discusión de los Planes de Desarrollo.

La Ley 489 de 1998 establece el Sistema de Desarrollo Administrativo en el cual se involucra el diseño de mecanismos, procedimientos y soportes administrativos orientados a fortalecer y garantizar la participación ciudadana.

En el ejercicio de la actividad contractual pública la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 establecen que todo contrato estará sujeto a la vigilancia y el control del ciudadano con la facultad de denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los involucrados, mediante las medidas de eficiencia y transparencia.

El Instituto Nacional de Salud, mediante la Resolución 0013 del 2003, reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas y reclamos, el cual se encuentra publicado en la página web institucional.





INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Cartilla de

Participación Ciudadana

Instituto Nacional de Salud

Av clí 26 No. 51-20 CAN, Bogotá D.C.

Tel: (1) 220 77 00 fax: (1) 220 09 01

www.ins.gov.co

01 8000 113 400