

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

LINEAMIENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
BOGOTÁ, AGOSTO DE 2026

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE	5
4.	MARCO NORMATIVO	5
5.	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	7
6.	MARCO CONCEPTUAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS EN EL MSPS	9
7.	RELACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL MIPG	10
8.	ENFOQUE DE ESTADO ABIERTO: CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA, GRUPOS DE VALOR Y ACTORES DE LA PARTICIPACIÓN.....	15
9.	ENFOQUES TRANSVERSALES	17
10.	NIVELES DE PARTICIPACIÓN	18
11.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN.....	19
12.	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
13.	FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS Y HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	25
14.	CAJA DE HERRAMIENTAS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	27
15.	LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	29
16.	ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	31
17.	PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	34
18.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	36
19.	CONCLUSIÓN	38
20.	REFERENCIAS.....	40

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

TABLAS

Tabla 1: Grupos de valor para las acciones de participación ciudadana del Minsalud.....	16
Tabla 2: Actores de la participación ciudadana en el Minsalud	17
Tabla 3: Mecanismos que permiten cristalizar la participación ciudadana y la rendición de cuentas.....	22
Tabla 4: Clasificación de herramientas según origen metodológico.....	26
Tabla 5: Criterios de elección de herramientas de Participación Ciudadana	27
Tabla 6: Caja de herramientas para la Participación Ciudadana	27
Tabla 7: Tipos de acciones participativas en el Minsalud.....	30
Tabla 8: Etapas para la Elaboración de la Estrategia de Participación Ciudadana	31
Tabla 9: Responsables Estrategia Participación Ciudadana.....	37
Tabla 10: Corresponsabilidad Estrategia Participación Ciudadana en Minsalud.....	39
Tabla 11: Responsable de la EPC en las áreas.....	39

ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Confianza Función Pública	10
Ilustración 2: Dimensión 3- Gestión con valores para resultados.....	11
Ilustración 3: Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado.....	18
Ilustración 4: Canales, metodologías y herramientas que se empleen para desarrollar las actividades de Participación Ciudadana	20
Ilustración 5: Ciclo de la gestión pública	21

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

1. PRESENTACIÓN

La participación ciudadana constituye un pilar de la democracia moderna y un elemento esencial para la construcción de políticas públicas efectivas y legitimadas socialmente. En el contexto del Ministerio de Salud y Protección Social, la participación adquiere una dimensión particular dado que las decisiones sanitarias impactan directamente la vida, el bienestar y la dignidad humana.

El presente documento establece los lineamientos específicos para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Ministerio de Salud y Protección Social, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Como establece el Manual Operativo de MIPG, "la participación ciudadana en la gestión pública tiene como propósito orientar a las entidades para que garanticen la incidencia y contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación" (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2024, p. 74).

La fundamentación teórica de estos lineamientos se basa en el concepto de Estado abierto que, según el CONPES 4070 de 2021 citado en el MIPG, se entiende "como una forma de relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad, que equilibra expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas, fortalece la democracia participativa y lucha contra la corrupción" (DAFP, 2024, p. 60). Por otro lado, "El gobierno abierto es definido por la OCDE como una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo. El concepto se basa en la idea de que la ciudadanía debe poder ver, comprender, contribuir, supervisar y evaluar las decisiones y acciones públicas. El gobierno abierto puede aumentar la legitimidad de la toma de decisiones públicas y mejorar sus resultados, informando e implicando a los ciudadanos -incluidos los que suelen estar infrarrepresentados- y respondiendo a las necesidades reales de la gente. A largo plazo, las reformas del gobierno abierto pueden contribuir a fomentar la confianza en el gobierno y reforzar la democracia (OECD (2023).

Las Entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tienen la obligación de generar espacios de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos. Esta participación implica el desarrollo de una serie de actividades que involucren a todos los procesos misionales u otros según sea aplicable; dichas actividades deben tener una secuencia metódica y ser adecuadas para los propósitos del Ministerio de Salud y Protección Social en esta materia. Esto implica reconocer que la participación ciudadana trasciende la consulta para convertirse en una herramienta estratégica de coproducción de valor público, donde "la ciudadanía y los grupos de valor institucionales pasan a ser un actor clave y determinante en la definición de los asuntos públicos" (DAFP, 2024, p. 74).

Estos lineamientos se entienden como el conjunto de orientaciones que buscan garantizar los espacios de participación ciudadana y la legitimidad de los procesos en el marco del ciclo de la gestión pública, así como los diferentes tipos de actividades que se pueden realizar en una vigencia para garantizar a los ciudadanos y grupos de valor el derecho a ejercer control, incidir, evaluar la gestión y contribuir a la resolución de las problemáticas en salud, buscando generar confianza, sentido de pertenencia y legitimar de esta manera la construcción colectiva de lo público.

El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las Entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las Entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor en los servicios ofrecidos al ciudadano.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

En este marco, el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) promueve espacios de diálogo, consulta, concertación, rendición de cuentas y control social, orientados a fortalecer la legitimidad de la gestión pública y garantizar la incidencia real de los grupos de valor en la toma de decisiones. La participación se entiende como un proceso universal, equitativo y diferencial, que reconoce las condiciones diversas de los actores sociales, sus capacidades institucionales y los contextos territoriales.

Este documento reemplaza los lineamientos previos de participación ciudadana (incluidos en la versión 5 del MIPG y en documentos institucionales de 2022), incorporando las actualizaciones conceptuales, normativas y estratégicas de la versión 6. Se enfatiza que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) ya no es el instrumento de referencia: en su lugar, las áreas de la entidad deben formular acciones participativas y reportarlas en el formato de la Estrategia de Participación Ciudadana, establecido para tal fin.

2. OBJETIVO

Establecer las orientaciones que deben cumplir las diferentes áreas del Ministerio de Salud y Protección Social, para propiciar el ejercicio de la participación social, el control social y la rendición de cuentas, conforme con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG- y demás herramientas establecidas para promover la transparencia en las Entidades públicas.

3. ALCANCE

Los lineamientos presentados en este documento aplican a los procesos y/o dependencias del Ministerio de Salud y Protección Social, en el desarrollo del ciclo de la gestión pública, conocidos como diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento; todo esto en el ámbito de aplicación del MIPG, conforme al artículo 2.2.22.1.4 del Decreto 1083 de 2015, y se fundamentan en el marco conceptual y metodológico establecido en el Manual Operativo de MIPG Versión 6 (DAFP, 2024).

Inicia con la definición de orientaciones para la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, continúa con la identificación de actores, enfoques, mecanismos, herramientas y responsabilidades para la formulación e implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana, y finaliza con las orientaciones para su seguimiento, evaluación y mejora.

4. MARCO NORMATIVO

La participación ciudadana se fundamenta en un marco jurídico que reconoce este derecho como eje transversal de la gestión pública, la democracia participativa y el control social. Este apartado reúne las principales disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que orientan la implementación de mecanismos de participación, articulando normas generales del Estado colombiano, lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y regulaciones específicas del Ministerio de Salud y Protección Social.

La participación ciudadana no es una acción voluntaria ni complementaria, sino un mandato legal que exige la apertura de espacios para el diálogo, la deliberación y el control social. Este conjunto normativo permite identificar los fundamentos

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

jurídicos que respaldan la institucionalización de la participación, desde el nivel constitucional hasta las políticas sectoriales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como las normas generales que regulan la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Constitución Política de Colombia (1991)

Objeto: “Establece los principios fundamentales del Estado colombiano, incluyendo la democracia participativa como eje estructural del ordenamiento jurídico.”

- Artículo 2: “Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes (...) y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.”
- Artículo 40: “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.”
- Artículo 103: “Define los mecanismos de participación del pueblo: voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto, iniciativa legislativa y revocatoria del mandato.”
- Artículo 270: “La ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública.”

Normatividad MIPG y Participación Ciudadana

1. Normas Generales de Participación y Gestión Pública

- Ley 134 de 1994
Objeto (art. 1): “Reglamenta la participación democrática de los ciudadanos en desarrollo del artículo 103 de la Constitución Política.”
- Ley 489 de 1998
Objeto: “Dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y orienta la gestión pública hacia principios de participación y democratización.”
- Ley 850 de 2003
Objeto (art. 1): “Reglamenta las veedurías ciudadanas como mecanismo democrático de representación y control social.”
- Ley 1437 de 2011
Objeto: “Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regulando la relación entre la administración y los ciudadanos.”
- Ley 1712 de 2014
Objeto: “Regula el derecho de acceso a la información pública nacional bajo principios de transparencia.”
- Ley 1757 de 2015
Objeto (art. 1): “Promueve, protege y garantiza las diferentes formas y mecanismos de participación democrática de los ciudadanos.”

2. Normativa Asociada a Planeación, MIPG y Rendición de Cuentas

- Decreto 1082 de 2015
Objeto: “Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.”
Complemento: Decreto 1229 de 2025 – regula la planeación participativa desde el DNP.
- Decreto 1499 de 2017
Objeto (art. 1): “Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como marco para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión pública.”
- Decreto 230 de 2021
Objeto: “Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.”
- CONPES 4070 de 2021

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Objeto: “Define lineamientos para la implementación de la política de Estado Abierto, con énfasis en transparencia, participación y colaboración ciudadana.

3. Normativa de Transparencia, Relación Estado–Ciudadano y Anticorrupción

- Ley 2052 de 2020
Objeto (art. 1): “Adopta medidas de racionalización de trámites y procedimientos entre particulares y autoridades.”
- Ley 2195 de 2022
Objeto (art. 1): “Establece medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.”

Normatividad Específica del Sector Salud

1. Marco General del Derecho a la Salud y Participación

- Ley Estatutaria 1751 de 2015
Objeto (art. 1): “Regula el derecho fundamental a la salud.”
Artículo 12: “Reconoce el derecho de las personas a participar en las decisiones del sistema de salud que las afectan.”
- Decreto 780 de 2016
Objeto (art. 1): “Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.”

2. Política de Participación Social en Salud y Fortalecimiento Institucional

- Resolución 2063 de 2017
Objeto (art. 1): “Adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS), fortaleciendo los derechos ciudadanos en el sector salud.”

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acto administrativo: Hace referencia a la manifestación de la voluntad de una autoridad en ejercicio de sus funciones administrativas cuyo efecto puede crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

Audiencia pública participativa o de rendición de cuentas: es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la administración pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se pueda afectar derechos o intereses colectivos.

Canal de comunicación: Espacio a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores de este en tiempo real.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad, sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, se relacione o interactúe con este, que sea destinatario de políticas públicas con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, para garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Datos abiertos: Son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Diálogo: Son aquellas prácticas mediante las cuales las entidades públicas, además de brindar información a la ciudadanía, generan espacios de intercambio en los que explican y sustentan las acciones realizadas durante la gestión, al tiempo que escuchan, consideran y retroalimentan las percepciones, aportes e inquietudes de los actores involucrados. Asimismo, gracias a los avances tecnológicos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats y redes sociales, entre otros espacios de interacción social, tanto virtuales como presenciales.

Enfoque diferencial: Según el Manual MIPG, está "orientado a la extensión del principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como al reconocimiento de las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y ciudadanos que, por sus características, requieren de una especial protección" (DAFP, 2024, p. 61). Permite el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho. Reconoce las diferencias de situación socioeconómica, géneros, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez).

Grupos de Interés: Individuos u organizaciones que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las entidades públicas.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. El Manual MIPG los define como aquellos identificados en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, destacando que las entidades deben "caracterizar, a qué grupo de ciudadanos debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor) y para qué lo debe hacer" (DAFP, 2024, p. 31).

Información: Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Innovación abierta: Ejercicio de cooperación con otras entidades o agentes externos para complementar, combinar, profundizar y desarrollar el conocimiento interno con el externo.

Lenguaje claro: Es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar. Según el Manual MIPG, las entidades deben "implementar en los escenarios de relacionamiento, las directrices de lenguaje claro contenidas en la Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública" (DAFP, 2024, p. 67).

Medio de comunicación: Son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de emitir un mensaje de manera masiva.

Página web: Es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web.

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o resultados de una organización o entidad.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Participación ciudadana: Es el derecho que tiene toda persona de participar democráticamente en la conformación, ejercicio y control del poder político, la gestión pública y sus resultados, así como expresar y difundir su pensamiento y opiniones al respecto de manera libre.

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Red social: Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Rendición de cuentas: Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho de exigirla.

Sitio web: Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la red de informática mundial (World Wide Web) y contiene una página inicial con una dirección y nombre de dominio.

Transparencia: Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Veedurías ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las Entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

6. MARCO CONCEPTUAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS EN EL MSPS

La participación ciudadana se entiende como un derecho interdependiente con el derecho a la salud. Esto significa que las partes interesadas son reconocidas como sujetos de derechos y que el Ministerio de Salud y protección Social, por medio de su institucionalidad, es garante del derecho a la participación ciudadana en salud. Este derecho se ejerce de forma universal, es decir, todos tienen derecho a participar sin discriminación de ningún tipo, ni condición. Así mismo es equitativa, pues reconoce que hay condiciones desiguales para participar y que por ende se deben generar mecanismos para garantizar que todos logren ejercer su participación sin obstáculos de ningún tipo. El principio de equidad y el principio de igualdad vinculado al enfoque diferencial es fundamental en el reconocimiento de las asimetrías de poder y sus determinantes de condición socioeconómica; nivel educativo; capacidad técnica y/o discursiva.

En el contexto específico del sector salud, la participación ciudadana adquiere características particulares que consideran las especificidades técnicas del ámbito sanitario, la diversidad de grupos de valor involucrados y la complejidad de los determinantes de la salud.

Por otra parte, según la política de Participación ciudadana en la gestión pública, en los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública. El Ministerio de Salud y Protección Social, a través de espacios físicos, virtuales y estrategias de comunicación, ha determinado facilitar el ejercicio de la participación

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

ciudadana y el control social, favoreciendo el contacto permanente con la ciudadanía, para conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y asegurar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional.

Ilustración 1: Confianza Función Pública



Fuente: Función Pública – Hemeroteca

Este enfoque se materializa a través de cuatro escenarios fundamentales de relación entre el Estado y la ciudadanía, como establece el Manual MIPG: "consultar y acceder a información pública; acceder a la oferta institucional (trámites, servicios y otros procedimientos administrativos); adelantar acciones de rendición/petición de cuentas y control social; participar y colaborar en la solución de problemas públicos" (DAFP, 2024, p. 60-61).

7. RELACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL MIPG

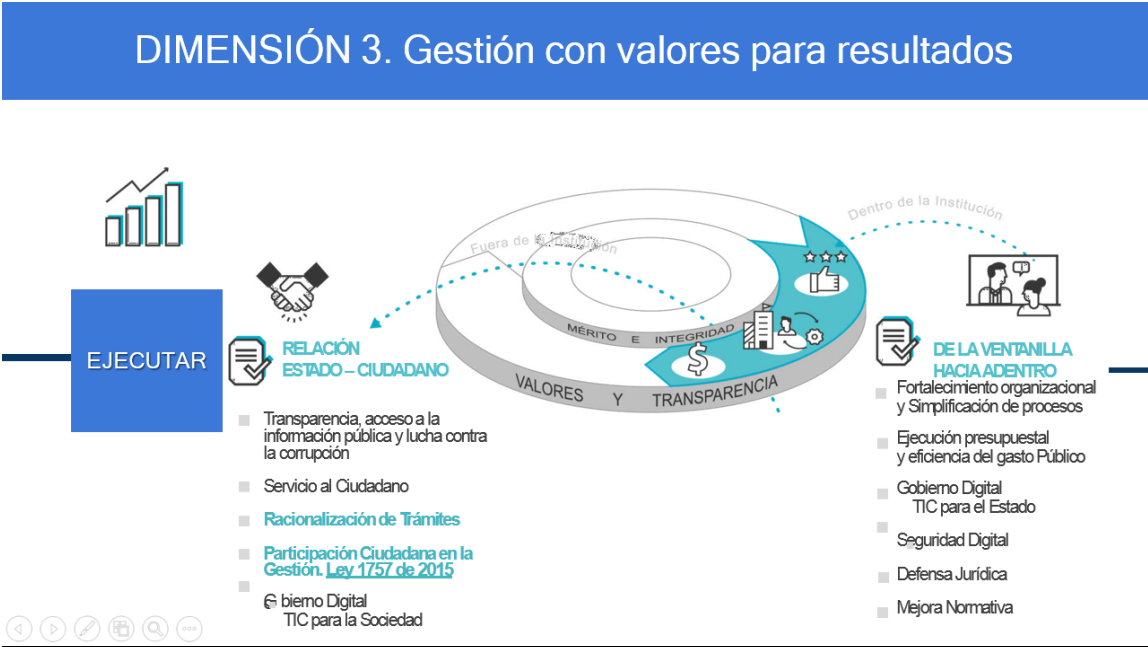
El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, adoptado mediante el Decreto 1499 del 2017, establece como uno de sus principios centrales es el desarrollo de Entidades transparentes, servidores íntegros y ciudadanos corresponsables, situación que permitirá el desarrollo de una gestión pública transparente, imparcial y equitativa en el marco de lo establecido en la Constitución Política y en las leyes, a través de la promoción de mecanismos que permitan una efectiva participación de los ciudadanos en todos los procesos de la gestión y la evaluación de resultados (Principio de Moralidad).

Para lograr lo anterior se ha establecido, la política de gestión y desempeño denominada, Participación Ciudadana en la Gestión Pública que tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión,

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana. La política mencionada, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG hace parte de la dimensión Gestión con Valores para Resultados. Como se puede ver en la ilustración 2. en esta dimensión se articulan diversas políticas que conforman un ecosistema integral de relacionamiento democrático, para fortalecer la interacción, colaboración y control ciudadano sobre la gestión pública (DAFP, 2024).

Ilustración 2: Dimensión 3- Gestión con valores para resultados



Fuente: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 6, liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), establece que las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía, bajo el enfoque de Estado Abierto, deben contribuir a la generación de confianza pública (DAFP, 2024, p. 61). [Estrategia...blica 2024].

El Manual MIPG V6 define cuatro escenarios fundamentales para la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas:

1. Consulta y acceso a información pública
2. Acceso a la oferta institucional (trámites, servicios y procedimientos administrativos)
3. Rendición de cuentas y control social
4. Participación y colaboración en la solución de problemas públicos

Estos escenarios deben ser gestionados de manera articulada por las entidades, a través de las políticas que conforman la dimensión de Relación Estado-Ciudadanía.

En ese marco, y de conformidad con el Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, las entidades del orden nacional, así como los departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes, deben establecer una dependencia única

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

de relación con el ciudadano donde se incluye las políticas de Participación Ciudadana, Transparencia, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Gobierno Digital. Esta oficina tiene como responsabilidad liderar la implementación de las políticas que inciden en la interacción entre el Estado y la ciudadanía, y debe ser creada dentro de la planta de personal existente, respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y el Marco de Gasto de Mediano Plazo.

En ese sentido, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, específicamente en el componente de Relación Estado–Ciudadanía, establece la articulación con políticas clave como transparencia, servicio al ciudadano, participación ciudadana, racionalización de trámites y gobierno digital.

A partir de este marco, se abordará la manera en que la política de participación ciudadana se interrelaciona con las demás políticas mencionadas:

Política de Servicio al Ciudadano: "Habilitar una oferta institucional adecuada a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, con un trato digno, genera la puerta de entrada a la gestión y promueve el interés ciudadano en la gestión de los asuntos públicos, incluyendo espacios de participación ciudadana" (DAFP, 2024, p. 74).

El Manual MIPG establece que "habilitar una oferta institucional adecuada a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, con un trato digno, genera la puerta de entrada a la gestión y promueve el interés ciudadano en la gestión de los asuntos públicos, incluyendo espacios de participación ciudadana" (DAFP, 2024, p. 74).

En el marco de la política de servicio al ciudadano, y de acuerdo con los Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2020), el acceso a los derechos a través de los servicios e información que brindan las entidades constituye una manifestación de la participación ciudadana como derecho, deber y oportunidad.

En este sentido, se deben considerar, entre otros, los siguientes elementos:

- Reconocer el servicio al ciudadano como un medio de acceso a la participación en los asuntos públicos.
- Difundir los mecanismos e instancias de participación existentes.
- Promover la participación ciudadana en instrumentos de planeación, incorporando sus aportes y socializando resultados.
- Facilitar espacios de control social, veeduría y evaluación ciudadana, incorporando sus resultados en la mejora institucional.
- Elaborar y divulgar informes de rendición de cuentas en lenguaje claro y a través de canales accesibles.
- Informar y habilitar mecanismos de participación ciudadana en procesos regulatorios.
- Involucrar actores como veedurías y organismos de control en procesos de mejora, innovación y racionalización de trámites.
- Establecer canales de comunicación de doble vía que permitan recoger y responder a la evaluación ciudadana.

Política de Transparencia y Acceso a la Información: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación los siguientes lineamientos:

Según el Manual MIPG, "adelantar acciones de transparencia pasiva, activa, focalizada y colaborativa son claves para promover una participación de calidad, informada y orientada a la mejora institucional" (DAFP, 2024, p. 74).

- Se debe hacer seguimiento a los siguientes componentes del Plan de Transparencia y Ética Pública:

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

- Rendición de cuentas.
 - Participación ciudadana.
 - Transparencia y acceso a la información.
- Se debe incorporar a los grupos de valor y las demás instancias en la formulación del Plan de Transparencia y Ética Pública:
 - Se deben publicar en la página web los siguientes ítems, organizados según los procesos del ciclo de la gestión pública y la participación ciudadana.
 - Mecanismos para interponer PQRS.
 - Funciones y deberes de la Entidad.
 - Normatividad general y reglamentaria.
 - Presupuesto vigente asignado.
 - Ejecución presupuestal histórica anual.
 - Plan Estratégico Institucional y Plan De Acción Anual.
 - Políticas, lineamientos y/ manuales.
 - Planes estratégicos, sectoriales e institucionales según sea el caso.
 - Estrategia de Participación Ciudadana
 - Plan de gasto público.
 - Proyectos de inversión en ejecución.
 - Mecanismos y espacios para la participación de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés en la formulación de políticas.
 - Informes de gestión, evaluación y auditoría.
 - Entes de control que vigilan la Entidad.
 - Planes de Mejoramiento (de organismos de control, internos y derivados de ejercicios de rendición de cuentas).
 - Publicación de la información contractual (o enlace SECOP).
 - Plan Anual de Adquisiciones (PAA).
 - Oferta de la Entidad (programas, servicios).
 - La totalidad de los trámites que ofrece la entidad al ciudadano.
 - Registro de Activos de Información.
 - Índice de Información Clasificada y Reservada.
 - Esquema de Publicación de Información.
 - Programa de Gestión Documental.
 - Tablas de Retención Documental.
 - Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.
 - Información sobre los grupos étnicos en el territorio.
 - Respuestas de la Entidad a las solicitudes de información.
 - Directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés.
 - Calendario de actividades.
 - Informes de rendición de cuentas.
 - Ofertas de empleo.
 - Informes de empalme.
 - Preguntas y respuestas frecuentes.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

- La Entidad debe desarrollar un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.
- Para garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad, la entidad debe tener en cuenta la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos (ISO 14289-1), enviar las comunicaciones o repuestas a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible.
- La publicación de la información debe permitir que la Entidad:
 - Promueva la transparencia y la participación ciudadana y de sus grupos de valor.
 - Mejore los datos publicados a través de la atención de requerimientos de sus grupos de valor.
 - Promueva una cultura de análisis y medición entre su talento humano y grupos de valor.

Política de Racionalización de Trámites: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación el siguiente lineamiento:

- Para la priorización de trámites u otros procedimientos, se debe incorporar las necesidades y aportes de la ciudadanía. El Manual establece que es "vital el adelantar ejercicios de participación ciudadana para la mejora de trámites y servicios institucionales a partir de la propia experiencia del ciudadano" (DAFP, 2024, p. 74).

Estas políticas, en conjunto, permiten consolidar un modelo de gestión pública centrado en el ciudadano, que promueve la confianza, la transparencia y la corresponsabilidad en la solución de los asuntos públicos.

Además de las políticas de la dimensión relacionamiento Estado Ciudadanía, el Manual MIPG establece otras políticas, bajo el enfoque de Estado abierto, que deben contribuir a la generación de confianza pública" (DAFP, 2024, p. 61), como son:

Política de planeación institucional: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación los siguientes lineamientos:

- Identificación de los grupos de valor y sus características, así como los grupos de interés (organizaciones sociales, academia, investigadores y asociaciones).
- Identificación de las necesidades, problemas, propuestas, iniciativas de los grupos de valor.
- Tener en cuenta la retroalimentación ciudadana en el ejercicio de planeación.
- Enfoque étnico diferencial en los objetivos estratégicos, planes, programas y proyectos, incluyendo los grupos poblacionales específicos como "personas con discapacidad, con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, mujer rural, pertenecientes a pueblos étnicos, por ciclo de vida (niñez, adolescencia y adulto mayor), víctimas, entre otros" (DAFP, 2024, p. 61).
- El plan de acción institucional incluye la identificación de los mecanismos a través de los cuales, se facilita y promueve la participación de las personas en los asuntos de su competencia.
- La Entidad cuenta con un acto administrativo a través del cual se crean o modifican las funciones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional o el que haga sus veces, donde se incluyan los temas y funciones de Participación Ciudadana en la gestión y rendición de cuentas.
- El Manual MIPG establece que desde el ejercicio de diagnóstico y planeación "se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana" conforme al artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 (DAFP, 2024, p. 75).
- Las entidades deben "involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad" y "diseñar mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

y haga explícita la forma en la que facilita y promueve la participación en las distintas fases del ciclo de la gestión pública" (DAFP, 2024, p. 31).

Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación el siguiente lineamiento:

- Para la rendición de cuentas, la entidad dispone de indicadores que permiten relacionar el cumplimiento de su ejecución presupuestal versus las metas misionales traducidas en la entrega final de bienes y servicios.

Política de Gestión Estratégica del Talento Humano: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación el siguiente lineamiento:

- La Entidad debe desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre: Participación ciudadana, rendición de cuentas y control social y Transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación el siguiente lineamiento:

- La Entidad debe tener en cuenta para mejorar sus procesos y procedimientos: sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía y resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos.

Política de Gobierno Digital: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación lo siguiente:

- En la planeación y gestión de los componentes de información, la Entidad, debe tener en cuenta visitas de información actualizadas de la arquitectura de información para todas las fuentes de información.

Política de Control Interno: De acuerdo con los criterios y el alcance de esta política, es necesario tener en cuenta que la política de Participación Ciudadana debe incorporar para su consolidación lo siguiente:
Los planes de mejora de la entidad deben ser eficaces para dar respuesta oportuna y efectiva a las necesidades de los grupos de valor (ciudadanía).

8. ENFOQUE DE ESTADO ABIERTO: CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA, GRUPOS DE VALOR Y ACTORES DE LA PARTICIPACIÓN

El enfoque de Estado abierto aplicado al sector salud implica "transitar de una gestión pública para la ciudadanía a una gestión pública con la ciudadanía" donde "la ciudadanía y los grupos de valor institucionales pasan a ser entonces un actor clave y determinante en la definición de los asuntos públicos" (DAFP, 2024, p. 74).

En el sector salud, los grupos de valor incluyen usuarios del sistema de salud, organizaciones de pacientes y familias, profesionales de la salud, organizaciones comunitarias, academia, sector privado y organismos de control.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor

El Manual MIPG establece que las entidades deben realizar ejercicios de "caracterización de la ciudadanía y grupos de valor" considerando que "esta caracterización debe incluir el enfoque diferencial poblacional y territorial" (DAFP, 2024, p. 66).

Los pasos para realizar la caracterización se encuentran en la "Guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor" referenciada en el Manual MIPG (DAFP, 2024, p. 66).

Grupos de valor del Ministerio de Salud y Protección Social

Los grupos de valor son las personas, organizaciones o entidades hacia quienes se orientan las acciones del Ministerio y con quienes se desarrollan las acciones de participación ciudadana. Su correcta identificación y caracterización es el primer paso para formular una Estrategia de Participación Ciudadana pertinente.

Tabla 1: Grupos de valor para las acciones de participación ciudadana del Minsalud

GRUPO DE VALOR	EJEMPLOS DE ACTORES
Personas y ciudadanía en general	• Ciudadanía en general • Adulto mayor, niñez y adolescencia • Personas con discapacidad • Mujeres y población LGBTIQ+ • Víctimas del conflicto, migrantes y veteranos • Población con condiciones de salud especiales o enfermedades raras
Organizaciones de la Sociedad Civil	• Asociaciones de pacientes y usuarios • Ligas de usuarios de EPS e IPS • Organizaciones de enfermedades raras • Agremiaciones del sector salud • ONG, fundaciones y veedurías ciudadanas • Comités comunitarios de participación en salud
Sector privado y gremios	• Empresas del sector farmacéutico • EPS e IPS privadas y sus asociaciones • Cámaras de comercio sectoriales • Asociaciones de prestadores de salud • Proveedores de tecnología en salud • Agremiaciones económicas del sector
Academia e instituciones educativas	• Universidades y centros de investigación • Facultades de medicina y ciencias de la salud • Grupos y semilleros de investigación • Sociedades científicas y médicas • Redes académicas del sector salud • Alianzas de educación en salud pública

Actores de la participación ciudadana

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

La participación ciudadana no se limita a ciudadanos individuales. El formato EPC reconoce una amplia diversidad de actores que pueden —y deben— ser convocados según la naturaleza de la acción. La siguiente tabla permite a las áreas identificar con qué tipo de actores ya se relacionan y reconocer esas relaciones como acciones participativas registrables.

Tabla 2: Actores de la participación ciudadana en el Minsalud

TIPO DE ACTOR	QUIÉNES SON	EJEMPLOS EN SALUD
Ciudadanos comunes	Personas naturales que participan a título individual, sin representar una organización.	• Usuarios de servicios de salud que participan en encuestas o en sondeos • Comunidades que asisten a audiencias públicas • Personas que envían comentarios a consultas en línea
Asociaciones de pacientes y enfermos	Organizaciones que representan a personas con condiciones de salud específicas. Son expertos por experiencia vivida.	• Ligas de usuarios de EPS e IPS • Asociaciones de pacientes crónicos • Grupos de enfermedades huérfanas o raras • Organizaciones de cuidadores
Gremios y agremiaciones	Organizaciones que representan intereses económicos o profesionales del sector salud.	• Asociaciones de prestadores y aseguradoras • Federaciones del sector farmacéutico • Cámaras de comercio sectoriales • Asociaciones de tecnología en salud
Academia y expertos	Instituciones y personas con conocimiento técnico o científico especializado en salud pública.	• Universidades y centros de investigación • Sociedades científicas y médicas • Expertos técnicos y consultores • Semilleros y grupos académicos
Instancias formalmente constituidas	Órganos de participación reconocidos legalmente, con mandato explícito de representación ciudadana.	• Copaco / Covecom / CSSS • Consejos territoriales de planeación • Mesas de víctimas / Plataformas de juventud • Comités de participación comunitaria en salud
Organizaciones de la Sociedad Civil — OSC	Entidades sin ánimo de lucro que defienden derechos, prestan servicios sociales o ejercen control ciudadano.	• Fundaciones y corporaciones sin ánimo de lucro • ONG nacionales e internacionales • Redes y colectivos ciudadanos • Veedurías ciudadanas

9. ENFOQUES TRANSVERSALES

Enfoque Diferencial Poblacional

El Manual MIPG establece que el enfoque diferencial poblacional está "orientado a la extensión del principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como al reconocimiento de las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y ciudadanos que, por sus características, requieren de una especial protección" (DAFP, 2024, p. 61).

Los grupos poblacionales específicos incluyen "personas con discapacidad, con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, mujer rural, pertenecientes a pueblos étnicos, por ciclo de vida (niñez, adolescencia y adulto mayor), víctimas, entre otros" (DAFP, 2024, p. 61).

Enfoque Territorial

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Según el Manual MIPG, el enfoque territorial está "orientado a promover acciones de política pública coherentes con la realidad social, política y económica de los territorios" y busca "reconocer las particularidades territoriales en relación con dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales, económicas, entre otros" (DAFP, 2024, p. 61-62).

Enfoque de Derechos

El enfoque basado en derechos humanos (EBDH) reconoce que el Estado tiene obligaciones concretas frente a la garantía, protección y respeto de los derechos de la ciudadanía, las cuales deben incorporarse en la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.

Este enfoque promueve la transparencia, la participación y la rendición de cuentas, al reconocer a las personas como titulares de derechos con capacidad de incidir, hacer seguimiento y exigir el cumplimiento de las acciones del Estado. Asimismo, implica la adopción de mecanismos que garanticen la exigibilidad de los derechos en caso de vulneración (DAFP, 2016).

10. NIVELES DE PARTICIPACIÓN

La participación puede darse con diferentes niveles de involucramiento de la ciudadanía y con el grado de influencia que tienen las opiniones y propuestas ciudadanas, en la toma de decisiones sobre los temas públicos. Para lograr un proceso efectivo de participación, estos niveles permiten a los ciudadanos vincularse en los diferentes momentos de gestión de la entidad, los cuales van desde recibir información pública en una vía o información pasiva, información activa, información pedagógica, consulta, diálogo constructivo o deliberativo y hasta el más alto grado de influencia que se manifiesta en la incidencia en las decisiones y concertación sobre temas específicos.

Ilustración 3: Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Fuente: <https://www1.funcionpublica.gov.co/>

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Nivel Informativo: El nivel informativo consiste en la entrega de información a la ciudadanía sobre un asunto público, por ejemplo, una campaña de información sobre prevención de enfermedades. Se trata de un nivel unidireccional, donde la entidad entrega información, pero no busca recibir aportes ciudadanos.

Nivel Consultivo: Este nivel de participación representa el nivel básico de influencia que personas y grupos pueden tener al ser convocados a participar de un proceso de consulta. El objetivo del proceso de consulta es recoger opiniones, propuestas e intereses de las personas y grupos que participan. La consulta no es vinculante para la entidad. Sin embargo, a partir del análisis de la experiencia de otros casos se concluyen dos estándares interrelacionados y recomendables:

- El primero es que la entidad debe comunicar su decisión final y fundamentar por que incluyó algunas propuestas y otras no.
- El segundo estándar es que la entidad incluya sólo propuestas que tengan viabilidad técnica, económica y política.

Por lo mismo, se espera que las propuestas no incorporadas sean descartadas por motivos objetivos y no por razones de preferencia unilateral sin una justificación o sustento técnico.

Nivel Decisorio: En este nivel de participación las personas y grupos que participan tienen una influencia directa sobre la toma de decisión del asunto en cuestión. Se pueden distinguir dos modalidades del nivel decisorio.

- El primero de ellos puede ser un proceso de consulta cuyo resultado es vinculante; un ejemplo es un plebiscito o referéndum con carácter vinculante.
- La segunda modalidad es cuando ciudadanos y autoridad pública conforman un grupo que tiene por objetivo debatir sobre un asunto público, para, en forma colectiva, tomar una decisión al respecto. En este caso la opinión de las personas, funcionarios y autoridades tienen el mismo peso, es decir, todos participan con las mismas atribuciones y se espera que este grupo tome decisiones por consenso.

Nivel Cogestión: Se refiere a una gestión conjunta, entre ciudadanos o representantes de ciudadanos. En este nivel de participación se busca que las personas y grupos que participaron de la toma de decisiones se involucren en su implementación y seguimiento, de forma tal que se lleve a cabo en forma adecuada.

Por último, interesa destacar las condiciones mínimas para que una institución pública interesada en llevar adelante una estrategia de participación ciudadana esté en condiciones de realizarla. Estas condiciones son:

- La institucionalización de procesos de Participación Ciudadana.
- Voluntad política de las autoridades responsables.
- La experiencia en la materia del equipo profesional que llevaría adelante el proceso.
- Recursos disponibles para la elaboración e implementación de la estrategia.
- Personas y grupos interesados en participar.

11. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

El Ministerio de Salud y Protección Social, a través de espacios físicos, virtuales y estrategias de comunicación, debe facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social favoreciendo el contacto permanente con la ciudadanía, para conocer su percepción y brindar los medios necesarios para socializar la información, asegurando la comunicación en doble

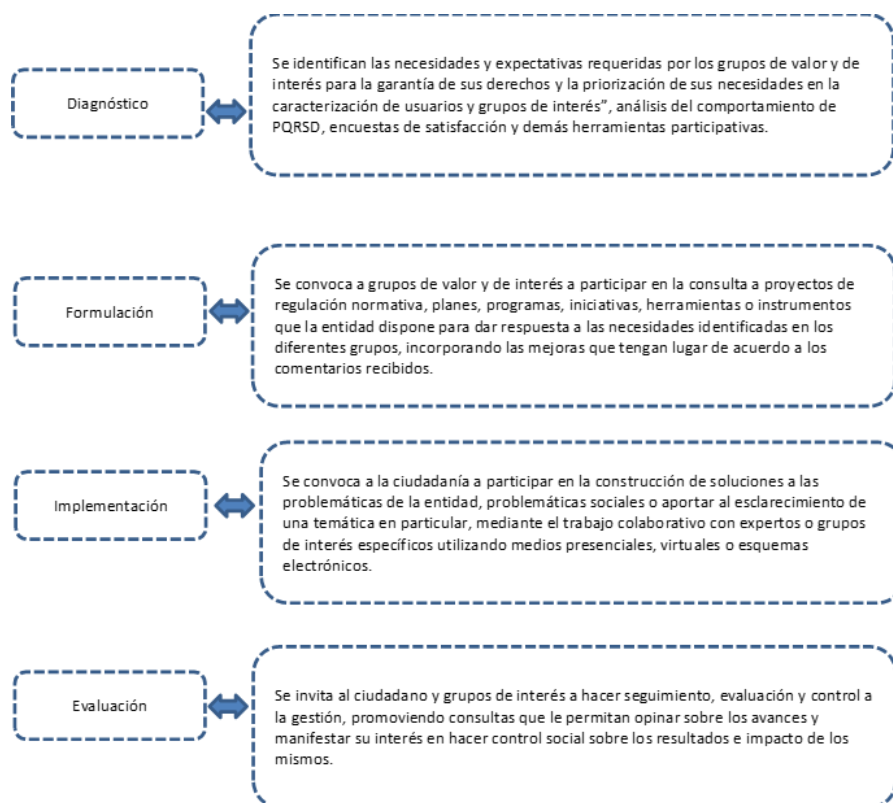
	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional y teniendo en cuenta cada uno de los momentos del ciclo de la participación ciudadana.

Los grupos de valor, los grupos de interés y todos los demás actores del Sistema de Seguridad Social en Salud, consultan y solicitan información de su interés en materia de salud y protección social, aportan a la construcción y formulación de las políticas, planes, programas, proyectos y demás iniciativas, herramientas o instrumentos que la entidad dispone para dar respuesta a las necesidades identificadas en los diferentes grupos de valor, Contribuyen a mejorar y fortalecer la gestión institucional, a través de sus aportes, observaciones, análisis, recomendaciones y participan en la evaluación de la gestión y los resultados, aportando a la mejora de la gestión institucional.

Los canales, metodologías y herramientas que se empleen para desarrollar las actividades de Participación Ciudadana; deben tener en cuenta las fases del ciclo de participación, asegurando que el ciudadano y grupos de interés se involucran en las fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos y demás iniciativas de la Entidad:

Ilustración 4: Canales, metodologías y herramientas que se empleen para desarrollar las actividades de Participación Ciudadana



	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

12. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los mecanismos legales y constitucionales que tienen los ciudadanos para ejercer la participación ciudadana bien sean a nivel individual o a través de las distintas formas de organización, espacios, estrategias o instrumentos que pueden tener los procesos en la entidad para el desarrollo de la participación ciudadana son diversos y representan diferentes alcances. No obstante, nos enfocamos en aquellos que corresponden al desarrollo del quehacer institucional y que se atienden desde el Ministerio de Salud y Protección Social.

Ilustración 5: Ciclo de la gestión pública



Fuente: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-la-rendicion-de-cuentas>

A continuación, se presentan los mecanismos que permiten cristalizar la participación ciudadana y la rendición de cuentas y que aplican a su enfoque institucional, juntamente con su transversalidad frente a todas las etapas de la gestión. Durante cada período o vigencia, podrán desarrollarse estos ejercicios en los que se considerarán los asuntos que los habitantes soliciten sean estudiados, siempre y cuando sean de competencia del Ministerio de Salud y Protección Social. Cada uno de estos mecanismos cumple su respectivo propósito conforme a su descripción.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Tabla 3: Mecanismos que permiten cristalizar la participación ciudadana y la rendición de cuentas

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
DERECHO DE PETICIÓN	Consulta	Petición mediante la cual se solicita un concepto de la Entidad sobre un caso o asunto de su competencia.
	Derecho de petición de interés general	Es la solicitud que se hace por motivos de conveniencia general.
	Derecho de petición de interés particular	Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.
	Denuncia	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.
	Petición de información	Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
	Queja / reclamo	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la Entidad.
	Sugerencia	Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Entidad.
	Trámite	Conjunto de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular inicia una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Entidad se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.
AUDIENCIAS PUBLICAS	Audiencia pública	Mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Cabildo abierto	Plataforma de intercambio de información y puntos de vista sobre temas de interés ciudadano que se consideran en la agenda pública. Se busca incentivar la participación e involucrar a los ciudadanos en temas que competen y afectan a todos. Permite la articulación del control ciudadano y el control político.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Panel ciudadano	Inclusión de la visión, preocupaciones, argumentos y evaluaciones del ciudadano en asuntos de relevancia a nivel de Salud y el poder influenciar con ello el proceso de regulación y toma de decisiones. Es importante resaltar que las personas que participan deben ser competentes como ciudadanos y sus aportes deben contribuir positivamente desde perspectivas válidas y con el conocimiento e ideas relevantes en torno al tema.
	Asamblea comunitaria	Reunión de los miembros de una colectividad para discutir determinadas cuestiones de interés común y en su caso, adoptar decisiones. Es un proceso de discusión y deliberación entre un grupo de ciudadanos que pertenecen a una misma comunidad y que requiere de los disensos y las posiciones encontradas para construir soluciones de amplio impacto. Es importante resaltar que este mecanismo tiene el potencial de ser un espacio de gobernanza, en el cual la comunidad se organiza, delibera, decide y cuyo resultado es una decisión vinculante sobre el tema que los convoca y donde se necesita de las mayorías para obtener legitimidad. Se requiere nombrar un presidente, quien se encarga de administrar el uso de la palabra, otorga el derecho a réplica por parte de quienes intervienen, hacer cumplir el orden del día, hace la verificación del quórum, coordina la metodología para llevar a cabo la votación sobre las decisiones que se van a tomar, y realiza el conteo de los votos. Debe nombrarse un secretario quien se encarga de elaborar el acta de la asamblea donde quedará consignado el desarrollo de la agenda, registro de propuestas, resultados de votación y decisiones finales.
	Foro ciudadano	Reunión para deliberar e intercambiar ideas, puntos de vista y evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, proyectos, programas o la prestación de servicios de la Entidad durante la vigencia y puede ser convocado por la Entidad o por la ciudadanía a través de sus organizaciones. Los temas del foro se seleccionan con la participación de la ciudadanía y los debates se realizan por los expositores que representan a las organizaciones sociales y a la comunidad. Los representantes de la Entidad escuchan e intervienen como un expositor más en el foro, donde finalmente, se debe dar cuenta de las principales evaluaciones y propuestas presentadas por los expositores y señalar los compromisos de mejora.
	Observatorio ciudadano	Son espacios que se desarrollan en juntas ciudadanas las cuales se llevan a cabo en espacios abiertos como parques, calles o explanadas, para que de este modo todo ciudadano interesado en su entorno pueda participar del debate, análisis y la libre expresión de ideas en torno a las acciones de la Entidad. Por elección abierta se integran comités que realizarán la observación de los indicadores que se tomen en cuenta de acuerdo con los intereses de los propios ciudadanos.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Feria de servicios	Es un acto público organizado por la Entidad para ser realizado en uno o varios días, al cual pueden asistir los ciudadanos y sus organizaciones libremente cuya característica principal es la interacción entre la Entidad y la ciudadanía. Para lograrlo, la Entidad debe acudir al uso de medios innovadores y creativos para fomentar el dinamismo que permita una fluida y nutrida comunicación. Este mecanismo debe incluir un recorrido por pabellones y/o stands de las dependencias de la Entidad, donde se presenten los productos, servicios, programas, planes y proyectos ofrecidos a la ciudadanía. Se recomienda tener guías para orientar a las personas durante su recorrido.
	Encuentro diálogo participativo	Son espacios de encuentro entre la ciudadanía y los representantes de la Entidad para fomentar el diálogo sobre temas específicos de interés público en salud, que se deben convocar con por lo menos 15 días de anticipación, junto con la entrega de un informe sobre el tema a dialogar. El encuentro se inicia con la presentación de los objetivos, los puntos centrales del informe que se entregó previamente a los ciudadanos y explicación de la metodología del evento. Se proceden luego a desarrollar los talleres de manera simultánea, donde se trabajarán los mismos puntos presentados en el informe. Su duración es de mínimo 60 a 90 minutos.
	Encuesta deliberativa	Es un proceso metodológico que sirve para dar voz a la ciudadanía en los procesos de decisión pública a través de la consulta y cogestión en los procesos de planeación. Permite conocer las opiniones de los participantes y sus conclusiones luego de brindar explicaciones e información más completa acerca de las razones de la Entidad para proponer acciones en planes, programas y proyectos. Se organizan grupos pequeños para discutir las respuestas de manera general, se les entregará una información más completa acerca de las acciones que plantea la Entidad para abordar una problemática específica. Estos grupos deben ser acompañados de un servidor público del área respectiva o que en representación del MSPS conozca la información brindada en los cuestionarios, los planes, programas o proyectos en los que se desea trabajar.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

13. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS Y HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana requiere enfoques metodológicos diversos que permitan involucrar activamente a la ciudadanía y a los grupos de valor en todas las fases del ciclo de la gestión pública.

En el ámbito de la salud pública, esta participación se fundamenta en tradiciones metodológicas que han transformado la relación entre las instituciones y las comunidades. Estas metodologías reconocen que el conocimiento no es monopolio de los expertos, sino que se construye en diálogo con los saberes experienciales de quienes viven cotidianamente las problemáticas de salud. Este paradigma participativo cuestiona los enfoques tradicionales verticales y propone formas de investigación y acción donde las comunidades son protagonistas activas en la identificación de necesidades, el diseño de soluciones y la evaluación de resultados.

Una de las corrientes más influyentes es la Investigación Acción Participativa (IAP), desarrollada por el sociólogo colombiano Orlando Fals Borda y otros investigadores latinoamericanos desde la década de 1970. La IAP plantea que la producción de conocimiento debe estar vinculada a procesos de transformación social, integrando investigación sistemática, acción concreta y participación comunitaria (Fals Borda, 2009). En el contexto de la salud pública, esta metodología ha permitido identificar determinantes sociales de la salud desde la perspectiva de las comunidades afectadas, co-diseñar intervenciones contextualizadas y evaluar programas con criterios que trascienden los indicadores técnicos convencionales. De la IAP se desprenden herramientas como la cartografía social, el mapeo participativo, los grupos focales comunitarios y el diagnóstico participativo, todas orientadas a la construcción colectiva de conocimiento.

Por su parte, la educación popular en salud, fundamentada en la pedagogía crítica de Paulo Freire, aporta una dimensión formativa y emancipadora a los procesos participativos. Más que una técnica, constituye una filosofía de trabajo que busca la concientización sobre los determinantes sociales de la salud y el fortalecimiento de la autonomía comunitaria en el cuidado de la vida (Freire, 1970). Las herramientas de educación popular —como el círculo de la palabra, el sociodrama, el teatro foro y el juego de roles— inspiradas o que provienen de esta metodología, promueven la problematización crítica de las realidades sanitarias y la construcción colectiva de alternativas.

Además de estas tradiciones académicas, el repertorio de herramientas participativas incluye prácticas ancestrales y comunitarias de los pueblos indígenas y afrodescendientes. La minga, por ejemplo, es una forma de trabajo colectivo y solidario de origen andino que preexiste a las metodologías participativas modernas y que ha sido resignificada en contextos contemporáneos de participación ciudadana. Igualmente, prácticas como las ollas comunitarias o el costurero de la memoria emergen de tradiciones de encuentro, cuidado mutuo y memoria colectiva propias de nuestros territorios. Estas prácticas aportan cosmovisiones relacionales que enriquecen los procesos participativos con énfasis en la reciprocidad, la comunalidad y el tejido social.

El conjunto de herramientas también incorpora metodologías de facilitación contemporáneas desarrolladas en contextos de desarrollo organizacional y planificación participativa, como el Café Mundial (World Café), la Tecnología de Espacio Abierto y la metodología de Búsqueda Futura, entre otras. Aunque estas herramientas no provienen de la tradición latinoamericana de participación comunitaria, han demostrado efectividad para facilitar diálogos inclusivos en grupos diversos y han sido adaptadas exitosamente a contextos de políticas públicas y participación ciudadana.

Las herramientas presentadas en las siguientes tablas provienen, por tanto, de múltiples orígenes: tradiciones académicas críticas latinoamericanas (IAP, educación popular), prácticas ancestrales comunitarias, metodologías de facilitación contemporáneas, entre otras; Lo que las une es su capacidad de promover participación horizontal, construcción colectiva y empoderamiento ciudadano.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

La tabla 3 presenta una clasificación de herramientas según origen metodológico, permitiendo comprender la diversidad de tradiciones que nutren los procesos participativos en salud pública.

Tabla 4: Clasificación de herramientas según origen metodológico

ORIGEN METODOLÓGICO	HERRAMIENTAS	DESCRIPCIÓN DEL ORIGEN
Investigación Acción Participativa (IAP)	• Mapeo participativo • Cartografía social • Diagnóstico participativo • Diálogo de saberes • Grupos focales comunitarios • Matrices de análisis comunitario • Sistematización de experiencias	Herramientas desarrolladas específicamente dentro de la tradición de la IAP latinoamericana. Énfasis en la construcción colectiva de conocimiento, integración de saberes técnicos y experienciales, y vinculación entre investigación y transformación social.
Educación Popular	• Círculo de la palabra • Sociodrama • Teatro foro / Teatro del oprimido (Augusto Boal) • Juego de roles • Talleres problematizadores • Técnicas de animación participativa	Herramientas derivadas de la pedagogía crítica freireana. Enfoque dialógico, horizontal y problematizador orientado a la concientización sobre determinantes sociales y fortalecimiento de autonomía comunitaria.
Prácticas Ancestrales y Comunitarias Latinoamericanas	• Minga • Ollas/Sancocho comunitario • Tertulias • Costurero de la memoria	Prácticas tradicionales de trabajo colectivo, encuentro comunitario y memoria colectiva de pueblos indígenas y afrodescendientes. Resignificadas en contextos de participación ciudadana contemporánea.
Metodologías de Facilitación Contemporáneas Desarrollo organizacional	• Café Mundial (World Café) • Tecnología de espacio abierto (Open Space Technology) • PHILIPS 6-6 • Búsqueda futura (Future Search) • Lluvia de ideas (Brainstorming) • Papelógrafo	Herramientas desarrolladas en contextos de facilitación grupal, planificación estratégica y desarrollo organizacional. Adoptadas y adaptadas para procesos de participación ciudadana por su efectividad en facilitar diálogo y construcción colectiva en grupos diversos.
Metodologías Deliberativas <i>Teoría democrática deliberativa, 1990s-2000s</i>	• Encuesta deliberativa • Foros ciudadanos • Panel ciudadano • Democracia profunda	Herramientas basadas en teorías de democracia deliberativa. Enfatizan el intercambio informado de argumentos, la deliberación razonada y la construcción de consensos entre ciudadanos diversos.
Herramientas Híbridas o Adaptadas	• Árbol de problemas (análisis de problemas) • Co-elaboración definitiva • Foros regionales	Herramientas originalmente técnicas (como el árbol de problemas del marco lógico) que han sido adaptadas e incorporadas a procesos participativos, integrando elementos de IAP y facilitación contemporánea.

La selección de herramientas para implementar procesos de participación ciudadana debe responder a criterios técnicos, operativos y contextuales que garanticen su pertinencia y efectividad. Esta tabla presenta un conjunto de criterios orientadores que permiten a las áreas del Ministerio de Salud y Protección Social tomar decisiones informadas al momento de diseñar o adaptar estrategias participativas, considerando las características del tema, los grupos de valor involucrados, los recursos disponibles y el contexto territorial y temporal en el que se desarrollan las acciones.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Tabla 5: Criterios de elección de herramientas de Participación Ciudadana

CRITERIO	CONSIDERACIONES
Complejidad del tema	Temas técnicos requieren herramientas más especializadas
Grupo de valor	Cada población requiere enfoques diferenciados
Nivel de participación	Del informativo al cogestionario según objetivos
Recursos disponibles	Presupuesto, tiempo, talento humano especializado en técnicas de participación articuladas con los temas

14. CAJA DE HERRAMIENTAS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se presenta una recopilación de documentos, junto con sus respectivos enlaces, que respaldan la implementación de la estrategia de participación ciudadana.

Tabla 6: Caja de herramientas para la Participación Ciudadana

NO.	CATEGORÍA / SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN / HERRAMIENTA	ENLACE DE ACCESO
1	Guía de caracterización ciudadana	Guía para caracterizar ciudadanos, usuarios e interesados, con metodologías, variables sugeridas y segmentación.	https://www.funcionpublica.gov.co/documentos/d/guest/guia-de-caracterizacion-de-ciudadania-y-grupos-de-valor-version-5-noviembre-de-2022-pdf?download=true
2	Matriz Excel – Caja de herramienta de Participación Ciudadana: Diálogo de saberes para el cambio o cocreación para el cambio.	Documento en formato Excel, que contiene una completa caja de herramientas de metodologías de participación ciudadana, por fases del ciclo de la gestión pública; objetivo de la herramienta; y procedimiento para aplicación; resumen gráfico de la herramienta; referencias y enlace al documento. Muchas de estas herramientas en base a las tradiciones latinoamericanas como IAP y educación popular.	https://minsaludcol.sharepoint.com/:x:/s/GrupodeRelacinEstadoCiudadana/EYzPCW48MkdKgPyeL_r5XpUBcb2z7piS72Hil1MA6nUtwv?e=9FWvgS
3	Manual metodológico	Manual metodológico para la participación ciudadana en salud**	https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/gpsm02-manual-metodologico-pciudadana.pdf
4	Normatividad	Decreto 780 de 2016: Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social**	https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf
5	Orientaciones	Orientaciones para la participación social en salud**	https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/orientaciones-participacion-social.pdf

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

NO.	CATEGORÍA / SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN / HERRAMIENTA	ENLACE DE ACCESO
6	Directrices internacionales	Directrices de la OCDE sobre Procesos de Participación Ciudadana**	https://doi.org/10.1787/f1b22902-es
7	Orientaciones	Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública.	https://www1.funcionpublica.gov.co/documentos/28587410/34299296/Orientaciones-para-promover-la-participaci%C3%B3n-ciudadana-en-los-procesos-de-diagn%C3%B3stico-y-planeaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica--Versi%C3%B3n1-Julio+2018.pdf/608ded7e-68e8-1bb8-c9b7-861cf0a10df4
8	Manual Operativo MIPG V6	Manual oficial del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — versión 6 (incluye criterios diferenciales, lineamientos, controles)	https://cvp.gov.co/images/Modelo%20Integrado%20de%20Planeacion%20y%20Gestion%20-%20MIPG/Manual_operativo_%20completo%20MIPG%20V6.pdf
9	Manual Operativo MIPG (anexos criterios diferenciales)	Documento complementario con criterios diferenciales para la implementación del MIPG	https://www.funcionpublica.gov.co/documentos/28587410/34112007/2023-03-21_Anexos_2_4_5_y_6%2Bmanual_operativo_criterios_diferenciales.pdf/344518f2-8fef-2247-5bd4-e2da25d39ebf?t=1679407599030
10	Guía metodológica	Guía metodológica para la evaluación de la Gestión Pública con enfoque basado en derechos humanos	https://www.funcionpublica.gov.co/documentos/418537/616038/Gu%C3%A1_Metodol%C3%B3gica_Evaluac_Gesti%C3%B3n_Enfoque_DDHH.pdf/9a76098f-a569-47a3-8da0-7bfc6f72f63
11	Plan Nacional de Formación	Módulos de capacitación Control social a la Gestión Pública	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/control-social
12	ABC Ley 1757 de 2015	Estatuto de la participación democrática en Colombia	https://www.funcionpublica.gov.co/eval/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1477664260_aa183a0cbf9fb6e948849b8662ef16ce.pdf
13	Micrositio MURC	Manual Único de Rendición de Cuentas	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/
14	Sistema SIRCAP	Sistema de rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz	https://www.funcionpublica.gov.co/sircap/
15	Kit COVID-19	Participación ciudadana en la gestión pública en el marco del COVID-19	https://www1.funcionpublica.gov.co/kit-herramientas-covid-19
16	Herramienta Autodiagnóstico	Identificación de actividades participativas, fases del ciclo, metodologías y resultados (FURAG)	https://www.funcionpublica.gov.co/documentos/28587410/36200637/2020_07_22_Guia+de+Uso+Herramienta+de+Autodiagn%C3%B3stico.pdf

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

NO.	CATEGORÍA / SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN / HERRAMIENTA	ENLACE DE ACCESO
17	Laboratorios	Laboratorios de Simplicidad (DAFP/ENTerritorio) y Laboratorios Ciudadanos (codiseño y cocreación)	https://www.enterritorio.gov.co/web/laboratorio-de-simplicidad-labs
18	Menú Participa	Lineamientos para publicación de información de participación ciudadana	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/lineamientos-publicar-informacion-participa-sobre-participacion-ciudadana-gestion-publica-version
19	Resolución 1519	Regulación de servicios digitales para participación	https://normograma.mintic.gov.co/min tic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

15. LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Estrategia de Participación Ciudadana (EPC) es el instrumento mediante el cual el Ministerio de Salud y Protección Social hace visible, planifica y evidencia su compromiso con la participación real de la ciudadanía en la gestión pública. No es un ejercicio de registro ni un requisito formal, es la hoja de ruta que materializa la voluntad institucional de transitar de una gestión pública para la ciudadanía a una gestión pública con la ciudadanía. Su elaboración rigurosa y su publicación oportuna son expresiones concretas del cumplimiento constitucional —artículos 2 y 103 de la Constitución Política— y del principio de Estado Abierto establecido en el MIPG.

Para cada vigencia, las áreas del Ministerio formulan su EPC identificando las acciones de participación ciudadana que desarrollarán. El formato integra, entre otros, la actividad y su objetivo, el mecanismo de participación seleccionado, la fase del ciclo de gestión en la que se inscribe —planeación, ejecución o evaluación—, los grupos de valor o de interés convocados, el nivel de incidencia ofrecido a la ciudadanía, los responsables, los recursos asignados, las fechas de realización y un apartado de seguimiento, el cual se realiza trimestralmente.

Cada área es responsable de convocar a los grupos de valor con suficiente anticipación y de gestionar los canales, escenarios y mecanismos necesarios para garantizar la realización efectiva de las actividades.

Diligenciar la EPC no basta si las acciones registradas no cumplen con las condiciones mínimas de una participación ciudadana genuina. Para ello, las áreas deben garantizar:

- Convocatoria oportuna y pertinente. La ciudadanía debe ser convocada con el tiempo suficiente para prepararse, a través de los canales que efectivamente utiliza cada grupo de valor. Una convocatoria tardía o invisible invalida el proceso.
- Lenguaje claro y accesible. La información debe ser comprensible para las personas convocadas.
- Espacios y metodologías adecuadas. Se deben garantizar metodologías y herramientas adecuadas; habilitar mecanismos formales o informales —talleres, consultas, mesas de diálogo, encuestas deliberativas, plataformas digitales— que faciliten el intercambio real de opiniones y la construcción colectiva.
- Retroalimentación y cierre del ciclo. La ciudadanía tiene derecho a saber qué pasó con su participación. Concluido el proceso, las áreas deben socializar las decisiones adoptadas y comunicar de qué manera los aportes recibidos incidieron en ellas —o, en caso de no haberlo hecho, explicar por qué.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

La Estrategia de Participación Ciudadana debe alinearse con las etapas establecidas en el Manual MIPG para "que las entidades formulen, implementen y evalúen la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública, integrada a la planeación institucional" (DAFP, 2024, p. 76).

La EPC no opera de manera aislada dentro de la gestión institucional. La información que consolida sirve como insumo directo para los principales sistemas de evaluación, control y seguimiento del Estado colombiano:

- **FURAG** (Función Pública – MIPG): evalúa el componente de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del desempeño institucional.
- **ITA** (Procuraduría General de la Nación): mide el cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa y participación ciudadana.
- **SIRECI** (Contraloría General de la República): sistema de rendición de cuentas que aporta trazabilidad sobre el uso de recursos en participación

Por lo anterior, la EPC debe publicarse en el Menú Participa del sitio web institucional antes del 31 de enero de cada vigencia, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 612 de 2018. Su alineación con las etapas del Manual MIPG garantiza que el Ministerio no solo planifique la participación, sino que la integre como parte constitutiva de su planeación institucional: "que las entidades formulen, implementen y evalúen la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública integrada a la planeación institucional" (DAFP, 2024, p. 76).

¿Qué constituye una acción participativa?

Una acción participativa es cualquier actividad en la que el Ministerio vincule a grupos de valor en alguna fase de la gestión pública. No se requiere un evento formal ni una convocatoria masiva. Lo que define una acción participativa es su naturaleza: involucra actores externos, recoge sus perspectivas y afecta de alguna forma las decisiones institucionales.

La siguiente clasificación busca corregir uno de los errores más frecuentes de sub-reportaje: las áreas realizan acciones participativas, pero no las identifican como tal, porque creen que participación es exclusivamente un evento presencial de gran escala.

Tabla 7: Tipos de acciones participativas en el Minsalud

TIPO DE ACCIÓN	EN QUÉ CONSISTE	EJEMPLOS CONCRETOS
Consulta pública de actos administrativos	Publicar un proyecto de resolución, decreto o circular para recibir observaciones de la ciudadanía. Es acción participativa incluso si los comentarios recibidos son pocos. Aplica a toda la agenda regulatoria del Ministerio.	• Publicación de proyectos de resolución en el sitio web • Consultas sobre proyectos de decreto en la agenda regulatoria • Periodos de comentarios sobre circulares de impacto ciudadano
Articulación con academia e instituciones educativas	Reuniones, mesas o espacios con universidades, facultades de salud, grupos de investigación o sociedades científicas para construir, validar o evaluar políticas, planes o programas del sector.	• Mesa técnica con sociedad científica para validar una guía de práctica clínica • Reunión con facultad de salud para revisar un programa • Espacio de retroalimentación con semillero de investigación
Espacios con asociaciones de pacientes y usuarios	Mesas, foros, talleres o reuniones con organizaciones de enfermos, ligas de	• Foro con liga de usuarios de EPS sobre acceso a medicamentos

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

TIPO DE ACCIÓN	EN QUÉ CONSISTE	EJEMPLOS CONCRETOS
	usuarios o grupos con condiciones específicas de salud. Son expertos por experiencia vivida.	- Mesa con asociación de pacientes crónicos para validar política - Taller con organización de enfermedades raras
Mesas técnicas, foros y espacios de diálogo	Eventos con gremios, EPS, IPS o secretarías territoriales para construir o validar normativa, política o gestión sectorial. Incluye jornadas de revisión técnica con actores clave del sistema de salud.	- Mesa de trabajo con gremios del sector farmacéutico - Jornada técnica con secretarías de salud territoriales - Espacio de construcción de política con EPS e IPS
Participación en instancias formalmente constituidas	Cuando el Ministerio activa o convoca instancias reconocidas legalmente —Copaco, Covecom, CSSS, Mesas de Víctimas— en el marco de acciones o decisiones institucionales.	- Sesión del Consejo de Seguridad Social en Salud - Reunión con Copaco para revisar una política de participación - Espacio con Plataforma de Juventud sobre salud mental
Rendición de cuentas y control social	Audiencias, encuestas, veedurías, mecanismos de retroalimentación ciudadana o consultas en línea que permiten a la ciudadanía evaluar la gestión del Ministerio.	- Audiencia pública de rendición de cuentas - Encuesta de percepción ciudadana sobre servicios del Ministerio - Espacio con veedurías ciudadanas sobre programas de salud - Mecanismo digital de retroalimentación sobre trámites

16. ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Considerando los requisitos legales para la elaboración de la Estrategia de Participación Ciudadana en el Ministerio de Salud y Protección Social, se determina que las actividades a desarrollar en cada año deberían enmarcarse en las siguientes etapas:

Tabla 8: Etapas para la Elaboración de la Estrategia de Participación Ciudadana

ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
ETAPAS		DESCRIPCIÓN
Planear	Alistamiento institucional para el ejercicio de la participación ciudadana.	Identificación y actualización de grupos de valor Identificar y actualizar los grupos de valor del área, incluyendo ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, academia, gremios, instituciones

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
ETAPAS		DESCRIPCIÓN
	<i>Planificar qué se hará, con quién, cómo y cuándo.</i>	educativas, asociaciones de pacientes, grupos étnicos, comunidad LGBTI, organizaciones de mujeres, de discapacitados, de víctimas, etc. - Definir para cada grupo sus características, intereses y el nivel de incidencia en el marco de la actividad participativa: informativo, consultivo, decisorio o cogestión. Identificación de temas y oportunidades de participación - Seleccionar los temas de mayor relevancia para ejercer participación en la vigencia, articulados con la agenda institucional y regulatoria del Ministerio. - Identificar las consultas públicas de actos administrativos —proyectos de resolución o decreto— que deberán abrirse a la ciudadanía durante el periodo. Definición de canales, metodologías y recursos - Identificar los espacios y medios más idóneos para cada grupo de valor: presenciales, virtuales o mixtos. - Seleccionar las metodologías participativas adecuadas para cada acción (mesas de trabajo, talleres, consultas, diálogos de saberes, encuestas deliberativas, entre otras). - Asignar responsables, recursos y fechas de realización para cada acción participativa. Registro y publicación - Registrar todos los componentes del formato de la Estrategia de Participación Ciudadana: actividad, objetivo, mecanismo, fase del ciclo de gestión, grupos de valor, nivel de incidencia, responsable, recursos y fechas. Diligenciar trimestralmente los avances en la EPC - Publicar la planeación de la EPC en el Menú Participa del sitio web institucional antes del 31 de enero de cada vigencia.
Hacer	Desarrollar todas las actividades registradas en la Estrategia de Participación Ciudadana. <i>Ejecutar las acciones garantizando participación real, accesible y con cierre del ciclo.</i>	Convocatoria y acceso a la información - Convocar a los grupos de valor con suficiente anticipación y a través de los canales más pertinentes para cada población. - Garantizar el acceso a la información en lenguaje claro y comprensible. Cuando el contenido sea técnico, las áreas deben elaborar versiones en lenguaje sencillo. Participación para la obtención de información de la ciudadanía - Promover ejercicios de consulta, diagnóstico participativo o co-construcción que permitan identificar necesidades, percepciones y propuestas ciudadanas. - Desarrollar actividades con los territorios — comunidades, instancias locales— articuladas con las necesidades de cada contexto e incorporando el enfoque diferencial y territorial.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
ETAPAS	DESCRIPCIÓN	
		Participación en la planeación y mejora institucional - Invitar a grupos de valor a opinar sobre la planeación estratégica, los planes de acción o las políticas que el Ministerio formulará o ajustará. Validación de la información y cierre del ciclo - Documentar y conservar la evidencia objetiva de cada actividad: actas, listas de asistencia, relatorías, registros fotográficos y sistematizaciones. Rendición de cuentas y retroalimentación - Desarrollar espacios de rendición de cuentas donde la ciudadanía conozca los temas de interés del Ministerio, opine y retroalimente la gestión. - Socializar con los grupos participantes las decisiones adoptadas como resultado de los procesos de participación —o explicar por qué sus aportes no fueron incorporados—, cerrando el ciclo de manera transparente.
Verificar	Seguimiento y continuidad de las actividades establecidas en la EPC. <i>Monitorear el cumplimiento, la calidad y la completitud de las evidencias.</i>	Seguimiento trimestral al cronograma - Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento del cronograma de actividades de la EPC, reportando avances, rezagos y ajustes realizados. - Actualizar el formato EPC con los resultados reales de cada actividad: número de participantes, metodología utilizada, logros alcanzados y dificultades identificadas. Verificación de la calidad de la participación - Revisar que las actividades ejecutadas cumplan con los criterios de calidad del MIPG V6: grupos de valor efectivamente involucrados, fases del ciclo cubiertas, metodologías adecuadas y resultados verificables. - Constatar que las evidencias de cada actividad estén completas, organizadas y disponibles para consulta de los entes de control. Monitoreo de la publicación institucional - Verificar que la información publicada en el Menú Participa esté actualizada y sea coherente con el formato EPC. - Identificar brechas entre lo planeado y lo ejecutado para realizar ajustes antes del cierre de vigencia.
Actuar	Evaluación de las actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana. <i>Analizar resultados, comunicarlos a la ciudadanía y mejorar el siguiente ciclo.</i>	Evaluación anual de la estrategia - Elaborar el informe anual de seguimiento a las actividades planteadas en la EPC, consolidando logros, dificultades, grupos alcanzados, metodologías utilizadas y lecciones aprendidas. - Evaluar los resultados frente a los criterios del MIPG V6: número y diversidad de actividades, grupos de valor involucrados, fases del ciclo cubiertas y alcance real de la participación. Publicación y comunicación de resultados - Publicar el informe de resultados de la EPC en el sitio web institucional y en el Menú Participa, asegurando que sea accesible para la ciudadanía.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
ETAPAS		DESCRIPCIÓN
		Retroalimentación para el siguiente ciclo - Identificar las acciones no ejecutadas o que requieren ajuste metodológico para la siguiente vigencia e incorporar las lecciones aprendidas en la nueva formulación. - Reportar los resultados de la EPC a los sistemas de seguimiento institucional: FURAG (Función Pública – MIPG), ITA (Procuraduría) y SIRECI (Contraloría).

17. PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana debe entenderse como un proceso de gestión articulado a la planeación institucional y no como una actividad aislada o de simple cumplimiento formal. En el marco del MIPG, las entidades deben *"formular, implementar y evaluar la estrategia de participación ciudadana integrada a la planeación institucional, garantizando la incidencia de la ciudadanía y de sus organizaciones en el ciclo de la gestión pública"* (DAFP, 2024, p. 76). Cada dependencia del Ministerio debe identificar de manera anticipada qué decisiones, instrumentos, proyectos o servicios requieren involucramiento ciudadano, cómo se promoverá dicha participación y cuáles serán sus resultados esperados. Para efectos institucionales, la implementación se desarrolla a través de los siguientes pasos:

Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana

El primer paso consiste en identificar y documentar las fortalezas, debilidades, avances, brechas y oportunidades de mejora en la implementación de la política de participación ciudadana en cada dependencia. Este diagnóstico debe ir más allá del recuento de actividades ejecutadas; debe valorar la calidad de la participación desarrollada, la pertinencia de los mecanismos utilizados, la diversidad de actores convocados y las barreras que dificultan la participación de determinados grupos de valor o territorios.

Como insumos mínimos, el diagnóstico deberá considerar:

- Resultados del autodiagnóstico MIPG y del Índice de Desempeño Institucional en las políticas de relación Estado-ciudadanía.
- Informes de la gestión de PQRS.
- Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas de la vigencia anterior.
- Informes de entes de control y veedurías ciudadanas.
- Ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor (DAFP, 2024, p. 65-66)

Generar capacidades institucionales

Con base en el diagnóstico, cada dependencia debe asegurar las condiciones institucionales necesarias para implementar la estrategia con calidad y continuidad:

- Designar formalmente el responsable de liderar la implementación de la EPC en la vigencia. Esta designación no es nominal: implica que esa persona conoce el formato, los plazos, los criterios del MIPG y las obligaciones ante los entes de control.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

- Capacitar a los servidores y colaboradores del área sobre qué es participación ciudadana, qué constituye una acción participativa, cuáles son sus grupos de valor y cómo se diligencia la EPC.
- Definir canales de articulación con la Oficina de Relación Estado-Ciudadano y fortalecer capacidades en metodologías participativas, enfoque diferencial, lenguaje claro y sistematización de resultados.

Identificar temas, decisiones y oportunidades de participación

Las dependencias deben identificar los asuntos institucionales sobre los cuales resulta pertinente promover participación, priorizando temas que tengan impacto en derechos, relevancia para los grupos de valor, alcance territorial o relación directa con problemas públicos en salud.

Entre los temas que deben considerarse se encuentran:

- Proyectos regulatorios —resoluciones, decretos, circulares— que deberán abrirse a consulta pública.
- Lineamientos técnicos, planes de acción o estrategias sectoriales en formulación.
- Acciones de mejoramiento del servicio o intervenciones territoriales.
- Procesos de evaluación participativa de programas o políticas.
- Ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia.

Definir grupos de valor, nivel de incidencia y mecanismo participativo

Para cada acción, la dependencia debe establecer con claridad quiénes participarán y qué nivel de incidencia se les ofrecerá. Esta decisión parte de la caracterización de grupos de valor desarrollada en la sección 8 de este lineamiento, y debe considerar, según corresponda, ciudadanía en general, pacientes, asociaciones de usuarios, organizaciones sociales, academia, veedurías, pueblos y comunidades étnicas, personas con discapacidad, juventudes, víctimas y demás actores relevantes.

Igualmente, debe definirse si la acción será informativa, consultiva, deliberativa, decisoria o de cogestión, y elegirse el mecanismo más adecuado para ese propósito: consulta pública, mesas de trabajo, grupos focales, talleres, audiencias, diálogos territoriales, laboratorios ciudadanos o encuestas deliberativas (DAFP, 2024, pp. 78-79).

Diseñar la acción participativa e integrarla a la planeación institucional

Cada acción participativa debe diseñarse técnicamente e integrarse a la planeación institucional de la vigencia, registrando en el formato EPC, como mínimo: el objetivo, el tema, la fase del ciclo de gestión, los grupos de valor convocados, el mecanismo participativo, el nivel de incidencia previsto, el cronograma, los responsables, los recursos y las evidencias esperadas.

En esta fase también deben preverse medidas de accesibilidad, convocatoria oportuna, disponibilidad de información previa y uso de lenguaje claro, con ajustes razonables cuando participen grupos poblacionales con necesidades específicas.

Ejecutar la acción garantizando participación efectiva

La ejecución corresponde al desarrollo material de las acciones participativas. No se trata únicamente de realizar un evento: se trata de asegurar condiciones reales para que la ciudadanía comprenda el tema, participe en condiciones adecuadas y pueda formular aportes pertinentes.

Las dependencias deben garantizar:

- Convocatoria suficiente y oportuna, usando los canales más pertinentes para cada grupo.
- Información clara y anticipada sobre el tema objeto de participación.
- Metodologías acordes con el perfil de los participantes y el nivel de incidencia previsto.
- Registro de asistencia, trazabilidad de intervenciones y sistematización de aportes.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

- Cuando la acción se desarrolle con poblaciones diversas, incorporación explícita del enfoque diferencial y territorial (DAFP, 2016; DAFP, 2024, p. 61-62).

Sistematizar resultados y cerrar el ciclo de participación

Todo ejercicio participativo debe concluir con la organización, análisis y uso de la información obtenida. Cada dependencia deberá consolidar: la descripción del ejercicio, el número y tipo de participantes, la metodología empleada, los aportes recibidos, el análisis de viabilidad, las decisiones adoptadas y los aspectos no acogidos con su respectiva justificación.

El cierre del ciclo exige retroalimentar a la ciudadanía. La entidad debe comunicar qué se hizo con los aportes, cuáles fueron incorporados, cuáles no y por qué. Este paso es indispensable para fortalecer la confianza y evitar ejercicios meramente simbólicos (DAFP, 2024, p. 78-79).

Documentar evidencias y reportar para el seguimiento institucional

Cada acción participativa debe contar con evidencias verificables, suficientes y organizadas: convocatorias, piezas de divulgación, listas de asistencia, actas, memorias, matrices de sistematización, respuestas a observaciones e informes de resultados.

La evidencia no solo debe demostrar que la actividad se realizó, sino que tuvo propósito, desarrollo metodológico, participación externa y resultados trazables. Esta documentación es la que respaldará al Ministerio ante el FURAG, el ITA y el SIRECI.

Incorporar la mejora continua

Al cierre de cada acción y de cada vigencia, las dependencias deben identificar lecciones aprendidas, ajustes metodológicos necesarios, dificultades recurrentes y oportunidades para fortalecer la incidencia ciudadana. Esta lógica se articula con el enfoque de mejora continua del MIPG y con la implementación progresiva de la política de participación ciudadana, que reconoce distintos niveles de desarrollo institucional (DAFP, 2024, p. 80).

18. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana tienen como finalidad verificar no solo el cumplimiento de las actividades programadas, sino también la calidad, cobertura, oportunidad, trazabilidad, incidencia y resultados de los ejercicios participativos desarrollados por el Ministerio. En el marco del MIPG, esta etapa permite valorar la forma en que la participación ciudadana se integró a la gestión institucional y contribuyó al fortalecimiento de la transparencia, la confianza pública, la rendición de cuentas y el control social (DAFP, 2024, p. 78-80).

Propósito del seguimiento y la evaluación

El seguimiento tiene por propósito monitorear el avance de las acciones registradas en la estrategia, identificar alertas tempranas, verificar la disponibilidad y calidad de las evidencias y promover ajustes oportunos durante la vigencia.

La evaluación busca analizar los resultados alcanzados, establecer el nivel de incidencia de la participación desarrollada y determinar en qué medida los ejercicios realizados contribuyeron al mejoramiento de la gestión institucional y del relacionamiento con la ciudadanía (DAFP, 2024, p. 78).

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

Responsables del proceso

Tabla 9: Responsables Estrategia Participación Ciudadana

Oficina de Relación Estado Ciudadano	Cada dependencia del Ministerio
- Consolidar la información institucional de la EPC. - Orientar metodológicamente a las áreas y revisar consistencia de reportes. - Elaborar el balance anual de la estrategia. - Articular con control interno, comunicaciones y tecnología para publicación y verificación. - Reportar al FURAG, ITA y SIRECI con la información agregada. - Publicar de manera trimestral los informes de la Estrategia de Participación Ciudadana (EPC), así como el informe final, en el sitio web de Minsalud, específicamente en la sección del Menú Participa.	- Hacer seguimiento trimestral a las acciones bajo su cargo. - Registrar oportunamente avances y resultados en el formato EPC. - Conservar y organizar las evidencias de cada actividad. - Informar a la Oficina de Relación Estado Ciudadano sobre avances, dificultades y ajustes. - Elaborar el informe de cierre de vigencia de su dependencia y publicarlo en el RID de Minsalud, y adjuntarlo al informe de cierre de cada vigencia de la Estrategia de Participación Ciudadana, en la actividad correspondiente.

Seguimiento periódico durante la vigencia

El seguimiento debe realizarse de manera trimestral, mediante el diligenciamiento de la matriz de la EPC, con el fin de revisar el avance del cronograma, identificar actividades no ejecutadas o reprogramadas, verificar la suficiencia de las evidencias y adoptar correctivos de forma oportuna. Para cada registro, se deberá incluir el enlace a la información correspondiente y a los medios de verificación, asegurando la trazabilidad de las evidencias.

Como mínimo, el seguimiento trimestral debe registrar:

- Estado de cada acción
- Fechas de ejecución, número y tipo de participantes.
- Grupos de valor convocados y metodología empleada.
- Productos obtenidos, compromisos generados y dificultades presentadas.
- Decisiones de ajuste al cronograma o a la metodología.

Publicación y divulgación de resultados

El Manual MIPG establece que las entidades deben *"publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva, mediante el mecanismo utilizado para convocar a los grupos de valor que participaron"* (DAFP, 2024, p. 78). La publicación de resultados forma parte del cierre del ciclo participativo y del deber institucional de rendición de cuentas, y debe hacerse en lenguaje claro, de forma accesible, con especial énfasis en los resultados del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías.

Informe anual de evaluación

Al cierre de cada vigencia debe elaborarse un informe consolidado de seguimiento y evaluación de la EPC. Este informe debe integrar la información reportada por las dependencias, identificar tendencias, documentar buenas prácticas, señalar brechas persistentes y proponer acciones de mejoramiento para la siguiente vigencia.

El informe debe incluir como mínimo:

- Balance de cumplimiento por dependencia y línea temática.
- Grupos de valor involucrados y fases del ciclo con participación.
- Resultados más relevantes y hallazgos de control social.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

- Dificultades recurrentes y lecciones aprendidas.
- Compromisos de mejora para la siguiente vigencia.
- Reporte de resultados al FURAG (Función Pública), ITA (Procuraduría) y SIRECI (Contraloría).

Además de estos criterios mínimos, se recomienda valorar la cobertura territorial, la incorporación del enfoque diferencial, la existencia de retroalimentación a participantes y la relación entre participación y decisiones efectivamente adoptadas. Esto permite superar una visión centrada solo en el conteo de actividades y avanzar hacia una evaluación orientada a incidencia, utilidad y valor público.

Una evaluación sólida debe responder al menos tres preguntas: ¿cuánto se participó, ¿quiénes participaron y para qué sirvió la participación? Este último aspecto es decisivo para distinguir entre ejercicios formales de consulta y procesos que realmente aportan a la gestión pública.

Por ello, cada dependencia debe analizar en qué medida la participación permitió enriquecer diagnósticos, ajustar propuestas técnicas o regulatorias, identificar barreras de acceso, mejorar servicios, legitimar decisiones o fortalecer el control social y la rendición de cuentas.

El MIPG establece criterios diferenciales de implementación y reconoce niveles básico, intermedio y avanzado para la puesta en marcha de la política de participación ciudadana (DAFP, 2024, p. 80). En consecuencia, la evaluación no debe cerrarse en una descripción de resultados; debe traducirse en decisiones concretas de mejora: ajuste de metodologías, fortalecimiento de capacidades, ampliación de cobertura territorial y consolidación de estándares más robustos de participación incidente.

19. CONCLUSIÓN

La participación ciudadana en la gestión pública del Ministerio de Salud y Protección Social no constituye un componente accesorio de la gestión: es un eje transversal para fortalecer la legitimidad institucional, mejorar la calidad de las decisiones públicas, promover el control social y consolidar relaciones de confianza con la ciudadanía. En el marco del MIPG versión 6, su desarrollo exige que la participación se integre de manera efectiva al ciclo de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación, con criterios de incidencia, trazabilidad, enfoque diferencial, lenguaje claro y mejora continua (DAFP, 2024, p. 74-80).

Los presentes lineamientos orientan a las dependencias del Ministerio para estructurar acciones participativas con coherencia técnica, operativa y metodológica, de forma que la ciudadanía y los grupos de valor no solo accedan a información, sino que puedan incidir, deliberar, hacer seguimiento y aportar al mejoramiento de la gestión institucional.

La EPC como instrumento de referencia, no como fin en sí mismo

La Estrategia de Participación Ciudadana es el formato donde se referencian las acciones participativas que cada área planifica. Es el punto de partida, el mapa, el instrumento de planeación. Pero el mapa no es el territorio: lo que verdaderamente importa es cómo se desarrollan esas acciones en la práctica. Una acción bien registrada pero mal ejecutada no produce participación ciudadana: produce un dato. Y una participación real, bien ejecutada pero no registrada, es participación invisible que el Ministerio no puede demostrar ni defender.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

La corresponsabilidad en la implementación

La participación ciudadana no es competencia exclusiva de la Oficina de Relación Estado Ciudadano, es una responsabilidad compartida entre todas las dependencias misionales y de apoyo. La oficina REC provee el lineamiento, la metodología y los criterios; pero la participación ocurre en cada área, con sus grupos de valor, en sus procesos de gestión cotidiana.

Tabla 10: Corresponsabilidad Estrategia Participación Ciudadana en Minsalud

Le corresponde a la Oficina Relación Estado Ciudadano	Le corresponde a cada área
- Definir el lineamiento, los criterios y los instrumentos. - Orientar y acompañar a las áreas en la formulación de la EPC. - Monitorear el avance, la publicación y la calidad de todas las EPC. - Consolidar el informe institucional para los entes de control. - Responder ante el FURAG, el ITA y el SIRECI.	- Identificar sus grupos de valor y acciones participativas. - Formular y diligenciar su EPC con información veraz. - Ejecutar las acciones con rigor metodológico. - Conservar las evidencias de cada actividad. - Reportar avances y resultados al cierre de vigencia.

El responsable en la EPC es quien ejecuta, no quien reporta

La EPC requiere que cada acción tenga un responsable designado. El responsable de una acción participativa no es quien consolida o reporta la información en el formato: es la persona encargada de ejecutar la acción. Es quien convoca, garantiza el espacio, recoge los aportes, valida la información con los participantes y retroalimenta a la ciudadanía sobre las decisiones adoptadas

Tabla 11: Responsable de la EPC en las áreas

X NO es el responsable de la EPC La persona designada para consolidar datos, diligenciar el formato o reportar avances la Oficina REC. Esa es una función operativa de registro, no de ejecución.	✓ SÍ es el responsable de la EPC La persona que lidera y garantiza la ejecución: convoca, desarrolla el espacio, recoge aportes, valida con los participantes y retroalimenta a la ciudadanía.
--	---

En síntesis:

- La participación ciudadana es un eje transversal de la gestión pública, no un componente accesorio.
- La EPC es el instrumento de referencia. Lo que importa es cómo se desarrollan las acciones que allí se consignan.
- La participación es una responsabilidad compartida. La Oficina REC orienta y consolida; cada área planifica, ejecuta y evidencia.
- El responsable es quien ejecuta, no quien reporta. Debe garantizar el ciclo completo: convocatoria, desarrollo, validación y retroalimentación.
- La adecuada implementación permitirá avanzar hacia una participación más efectiva, progresiva y útil para la garantía del derecho a la salud y la construcción de valor público en el sector salud.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

20. REFERENCIAS

- Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES). (2021). Política Nacional de Estado Abierto en Colombia (Documento CONPES 4070). Departamento Nacional de Planeación. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4070.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2016). Guía para la incorporación del enfoque de derechos humanos en la gestión pública. Bogotá: DAFP. https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Gu%C3%ADa_Metodol%C3%B3gica_Evaluac_Gesti%C3%B3n_Enfoque_DDHH.pdf/9a76098f-a569-47a3-8da0-7bfc6f72f63
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2021). Circular Externa No. 100-010 de 2021: Lineamientos de lenguaje claro para las entidades públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=169550>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2024). Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Versión 6). https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf
- Fals Borda, O. (2009). Cómo investigar la realidad para transformarla. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20160308051848/09como.pdf>
- Freire, P. (1970). Pedagogía del oprimido. Siglo XXI Editores. <https://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadeloOprimido.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Manual metodológico para la participación ciudadana en salud*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/gpsm02-manual-metodologico-pciudadana.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Decreto 780 de 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Resolución 2063 de 2017. Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS). Ministerio de Salud y Protección Social. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202063%20de%202017.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Orientaciones para la participación social en salud*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/orientaciones-participacion-social.pdf>

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

- Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Inscripción para la participación ciudadana en salud*. <https://mivoxpopuli.minsalud.gov.co/InscripcionParticipacionCiudadana/frm/logica/frmdefault.aspx#>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Gestión y fomento de la participación social en salud*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/gestion-y-fomento-de-la-participacion-social-en-salud.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Consulta ciudadana sobre el derecho a la información pública*. <https://www.minsalud.gov.co/encuestas/Paginas/Consulta-ciudadana-derecho-a-la-informacion-publica.aspx>
- OECD (2023), Directrices de la OCDE sobre Procesos de Participación Ciudadana, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza. Pública, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/f1b22902-es>
- República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. <http://www.secretariassenado.gov.co/constitucion-politica>
- República de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>
- República de Colombia. (2015). Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60733>
- República de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335>
- República de Colombia. (2016). Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77813>
- República de Colombia. (2020). Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=140250>
- República de Colombia. (2022). Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=175606>

	PROCESO	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCL02
	LINEAMIENTOS	LINEAMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión:	01

ELABORADO POR:	Nombre y Cargo: Nelly Yulisa Rivas – Profesional Especializado Oficina Relación Estado- Ciudadano Fecha: 31 de julio de 2026
REVISADO POR:	Nombre y Cargo: Zulma Mercedes Torres Montoya - Jefe Oficina Relación Estado- Ciudadano (E) Fecha: 31 de julio de 2026
APROBADO POR:	Nombre y Cargo: Cecilia Gutiérrez Ospitia – Líder Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano Fecha: 08 de septiembre de 2026 <u>Fecha de versión: 09 de septiembre de 2026</u>