


 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>



GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<p>Fecha de vigencia: 2019</p>

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

CONTROL DE DOCUMENTOS			
<p>Elaborado por:</p> <p>Luz Helena Gutiérrez</p> <p>Humberto Malaver Pinzón</p> <p>Laura Daniela Calderón</p>	<p>Cargo:</p> <p>Coordinadora GIT Gestión Servicios de Salud</p> <p>Coordinador GIT Gestión Prestaciones Económicas</p> <p>Contratista</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Firma:</p>
<p>Revisado técnicamente en OPS:</p> <p>Martha Liliana García Leiva</p>	<p>Cargo:</p> <p>Contratista de apoyo OPS</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Firma:</p>
<p>Aprobado Mediante: Acta No. 023 Acto Administrativo :RESOLUCION 3040 Fecha: 26/12/2019</p>			

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	Resolución 2598 de Diciembre de 2008	Documento nuevo	Andrés Felipe López Ordoñez
2.0	Resolución 1255 de Mayo 23 de 2014	Inclusión de nuevas normas y modificación de contenido	Nury Navarro Hernández
3.0	Resolucion 3040 del 26 de diciembre 2019	Inclusión de nuevas normas, modificación de contenido, se diferencian los mecanismos de participación ciudadana y los canales de atención	Luis Gabriel Marín García





 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

Tabla de contenido



PRESENTACIÓN	5
1. OBJETIVO	6
1.1 General.....	6
1.2 Específicos	6
2. ALCANCE	6
3. BASES LEGALES	6
4. POLÍTICA DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15
4.1. Atributos de la Política de Mecanismos de Participación Ciudadana	16
5. BASES TEÓRICAS	16
5.1 LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
5.1.1 Niveles de la Participación Ciudadana	17
5.1.2 Circulo virtuoso de la participación	18
Ilustración. Circulo virtuoso de la participación	18
6. CANALES DE ATENCIÓN	19
6.1 Atención presencial:	19
6.2 Canal telefónico:.....	19
6.3 Correos electrónicos.....	19
6.4 Buzón de sugerencias:	19
6.5 Página Web	19
6.6 Formulario electrónico:.....	19
6.7 Petición:.....	20
6.7 Quejas:	20
6.8 Reclamo:	20
6.9 Denuncia:	20
6.10 Sugerencias:	21
6.11 Solicitud de Información:	21
6.12 Ventanilla de radicación:	21
7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN DEL FPS-	

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>	
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

FCN

21

7.1 Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas	21
7.2 Mecanismos de Participación Ciudadana en Salud	21
7.2.1. Veedurías de Servicios de Salud	22
7.2.2. Asociaciones de Usuarios de Salud.....	24
7.3. Otros mecanismos de Seguimiento a Servicios de Salud	25
7.3.1. Comités Municipales	25
Integrantes:.....	25
Reuniones del Comité municipal:	26
Actas de comités:	26
7.3.2. Comités de Veeduría Locales:	26
Integrantes:.....	26
Reuniones de los comités de veeduría locales:	27
Debates:	28
Aprobación de actas de reunión de comités de veeduría locales:.....	28
7.3.3. Comités de Seguimiento Locales de Servicios de Salud:	28
Integrantes:.....	28
Debates:	29
Aprobación de actas de reunión de Comités de Seguimiento Locales:.....	29
7.3.4. Comités Regionales de Evaluación de Servicios de Salud:	29
Integrantes:.....	29
Reuniones del Comité Regional:	31
Debates:	31
Aprobación de actas de reunión de Comités Regionales:	31
7.4. Comités Regionales de Evaluación Gestión de Prestaciones Económicas	31
8 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	32
8.1 Consejo Directivo	32
8.2 Publicación de Información.....	33

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>



PRESENTACIÓN

La misión del Fondo de Pasivo de Ferrocarriles de Colombia tiene como finalidad reconocer las prestaciones económicas legales y convencionales a los ex trabajadores, pensionados y beneficiarios de las liquidadas empresas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Álcalis de Colombia; la administración de las nóminas de pensionados de las extintas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y la Fundación San Juan de Dios. Así mismo, administra los servicios de salud de los pensionados y beneficiarios de la empresa liquidada Ferrocarriles Nacionales y Puertos de Colombia. Cuenta con infraestructura tecnológica y el talento humano calificado y comprometido para brindar una excelente prestación de los servicios con calidad y transparencia.

Como parte del cumplimiento de este propósito, una de las apuestas de la entidad se focaliza en el fortalecimiento de los Mecanismos de Participación Ciudadana, entendidos éstos como elementos estratégicos de la administración pública que van de cara al ciudadano y que permiten vincularlo de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad.

La apuesta del fortalecimiento se realiza en el marco de los lineamientos establecidos en el Cirulo Virtuoso de la participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La Participación Ciudadana en el presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a las políticas de Mecanismos de Participación Ciudadana, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas y las estrategias que llevara a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

1. OBJETIVO

1.1 General

Brindar una herramienta conceptual y metodológica sobre los mecanismos de participación con que cuentan los ciudadanos y grupos de interés, para el ejercicio de la vigilancia y control de la gestión del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

1.2 Específicos

- Promover el ejercicio de la participación ciudadana, para la vigilancia de la gestión de la Entidad.
- Facilitar a la ciudadanía una herramienta que la ilustre sobre su derecho de participación, y la manera de ejercerlo.

2. ALCANCE

La Guía de Participación Ciudadana va dirigida a todos los usuarios, grupos de valor, dependencias, grupos internos de trabajo que desarrollen acciones de participación y atención al ciudadano del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

3. BASES LEGALES

La Guía para la Participación Ciudadana del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia tiene como fundamento legal el siguiente marco normativo:

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
<p><i>Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos</i></p>	<p><i>Artículo 6: "Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad."</i></p>
	<p><i>Artículo 7: "Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos."</i></p>
<p><i>Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos</i></p>	<p><i>Artículo 25: "Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos."</i></p>

<p><i>Convención Americana de Derechos Humanos</i></p>	<p><i>Artículo 23: “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional”</i></p>
<p><i>Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo.</i></p>	<p><i>Artículos 2: “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.”</i></p> <p><i>Artículo 5: Aplicar las disposiciones: (c) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo.</i></p> <p><i>Artículo 6: Aplicar las disposiciones: (a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;</i></p> <p><i>(b) establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones en instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que les conciernan;</i></p> <p><i>Artículo 7: “1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación,</i></p>
<p><i>Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo.</i></p>	<p><i>aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente.</i></p> <p><i>2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan. ”...</i></p>

MARCO JURÍDICO NACIONAL		
<i>Constitución Política de Colombia</i>		<i>Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 74, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 123, 133, 153, 155, 170, 209, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.</i>
<u>LEYES</u>		
Ley 100 de 1993	<i>Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones</i>	<i>Todo el articulado</i>
Ley 134 de 1994	<i>“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”</i>	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 190 de 1995	<i>“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa”</i>	<i>Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.</i>
Ley 324 de 1996	<i>“Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”</i>	<i>Artículos 4, 5 y 7.</i>
Ley 361 de 1997	<i>“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”</i>	<i>Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67, 69.</i>
Ley 403 de 1997	<i>“Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes”</i>	<i>Artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.</i>
Ley 388 de 1997	<i>Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.</i>	<i>Artículo 4</i>
Ley 489 de 1998	<i>“Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones”</i>	<i>Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37</i>

Ley 472 de 1998	<i>“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones”</i>	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 594 de 2000	<i>“Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones”</i>	<i>Artículos 4, 5, 28</i>
Ley 720 de 2001	<i>“Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”</i>	<i>Artículos 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.</i>
Ley 734 de 2002	<i>“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” (vigente cuatro meses después de emitida la Ley 1952 del 28 de enero 2019).</i>	<i>Artículo 34</i>
Ley 762 de 2002	<i>“Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).</i>	<i>Artículos 2 y 3</i>
Ley 797 de 2003	<i>“Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales”</i>	
Ley 850 de 2003	<i>“Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública”</i>	<i>Todo el articulado.</i>

Ley 982 de 2005	<i>"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones"</i>	Artículos 8, 13, 15, 16.
Ley 962 de 2005	<i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008</i> <i>"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."</i>	Todo el articulado
Ley 1145 de 2007	<i>"Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones"</i>	Artículos 1, 2 y 3
Ley 1171 de 2007	<i>"Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores"</i>	Artículo 9
Ley 1251 de 2008	<i>"Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores"</i>	Artículos 1, 2, 4, 6, 12.
Ley 1275 de 2009	<i>"Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones"</i>	Artículos 1, 3, 4, 6.
Ley 1346 de 2009	<i>Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.</i>	Todo el articulado

Ley 1341 de 2009	<i>"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones"</i>	Artículos 1, 2, 3, 4, 6.
Ley 1437 de 2011	<i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo"</i>	Todo el articulado.
Ley 1474 de 2011	<i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</i>	Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.
Ley 1581 de 2012	<i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.</i> <i>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</i>	Todo el articulado
Ley 1622 de 2013	<i>"Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil"</i>	Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34
Ley 1712 de 2014	<i>"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"</i>	Todo el articulado.
Ley 1755 de 2015	<i>"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros"</i>	Todo el articulado.
Ley 1757 de 2015	<i>"Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia"</i>	Todo el articulado.

Ley 1952 de 2019	<i>"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."</i>	Artículo 38.
------------------	--	--------------

DECRETOS

Decreto Ley 2150 de 1995	<i>"Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</i>	Artículos 1, 2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18.
Decreto 1538 de 2005	<i>Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.</i> <i>"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"</i>	Todo el articulado.
Decreto 2623 de 2009	<i>"Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano".</i>	Todo el articulado.
Decreto Ley 019 de 2012	<i>"Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</i>	Artículos: 1 a 41 (Capítulo 1).

VERSIÓN: 3.0

CÓDIGO: MIGPEGPEGS01

FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019



PAGINA 1 DE 25

Decreto 2641 de 2012	<p>"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".</p> <p><i>Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</i></p>	Todo el articulado
Decreto 2364 de 2012	<p>"Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.</p>	Todo el articulado
Decreto 1377 de 2013	<p>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.</p>	Todo el articulado
Decreto 1083 de 2015	<p>"Por medio del cual se expide el <u>Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública</u>"</p>	Compila el Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 2573 de 2014.	<p>Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.</p>	Artículos 4, 5
Decreto 1081	<p>"Por el cual se expide el <u>Decreto Reglamentario Único del Sector</u></p>	2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.4, 2.1.4.5, 2.1.4.6, 2.1.4.7, 2.1.4.8, 2.1.4.9.

de 2015	<i>Presidencia de la República</i>	Compila el Decreto 103 de 2015 <i>Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.</i> Parte 1, Título 1. Artículos del 2.1.1.1.1 al 2.1.1.6.1
Decreto 1078 de 2015	<i>“Por medio del cual se expide el <u>Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</u>”</i>	Compila el Decreto 2573 de 2014 <i>Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.</i> Título 9, Capítulo 1 2.2.9 1.1 al 2.2.9.1.4.3
Decreto 1077 de 2015	<i>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio</i>	Artículo: 2.2.2.1.1.3. y 2.2.2.1.2.1
Decreto 1166 de 2016	<i>Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas Verbalmente</i>	Todo el articulado

CONPES

CONPES 3650 de 2010	<i>Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.</i>
CONPES 3654 de 2010	<i>“Por la cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.</i>
NORMA NTC 5845	<i>Accesibilidad a la página WEB y el Manual de Gobierno en línea.</i>

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

Este marco de referencia normativo refleja la evolución de las leyes, decretos y normas que regulan la Participación Ciudadana desde un enfoque de derechos, siendo de gran importancia la Constitución Política de 1991 en la que, desde el Artículo 1, se define a Colombia como un “Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista...”. Asimismo, en su Artículo 2, plantea como uno de los fines esenciales del Estado “(...) facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.

Desde sus primeros artículos, la Constitución Política del 91 establece los mandatos para la configuración de la Participación Ciudadana como un derecho fundamental, y de igual manera, identifica y establece una serie de garantías y mecanismos que le permiten al ciudadano ejercer libre y activamente este derecho en los temas que le afectan e interesan.

Posterior a la Constitución de 1991, se dictaron las normas sobre los mecanismos de Participación Ciudadana (Ley 134 de 1994), se reglamentaron las veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003) entendidas como el mecanismo democrático de representación que les permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, facilitando el ejercicio del control social de los ciudadanos sobre la administración del Estado.

En el año 2015 se expidió la Ley Estatutaria número 1757 la cual dictó las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, estableciendo las reglas comunes a los Mecanismos de Participación Ciudadana, el alcance y el desarrollo de la rendición de cuentas y finalmente, regulando todo el ejercicio de la Participación Ciudadana en el país.

4. POLÍTICA DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de *Gestión con Valores para resultados*.



Esta Dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación e intercambio de información, diálogo y responsabilidad comunicativa fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la política de Mecanismos de Participación Ciudadana, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión es el ciudadano mismo:

- La política de mecanismos de participación ciudadana busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la entidad.

Para el cumplimiento de estos propósitos, alrededor de esta política se generan los siguientes escenarios de interacción como son:

- **Posibilidad de un diálogo directo con el ciudadano:** La participación ciudadana implica establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de las diferentes actividades y canales existentes para ello.



 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

- **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana y el servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.
- **Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el dialogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.
- **Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la Entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula a través del ejercicio del derecho a la petición haciendo uso de los canales que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporta, construye.
- **Concepción del ciudadano como actor activo de la administración de la entidad:** La política de mecanismos de participación ciudadana requieren concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para opinar y decidir.
- **Apropiación y generación de confianza:** La política de participación ciudadana deben generar como resultado de su implementación, confianza del ciudadano hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.

4.1. Atributos de la Política de Mecanismos de Participación Ciudadana

- **Incluyente:** que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna.
- **Diferencial:** que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, las comunidades y los territorios.
- **Transparente:** que se implemente de la manera prevista en las normas, que sea clara, confiable y verificable.
- **Constructiva:** que aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la Entidad.
- **Eficaz:** que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado.
- **Organizada:** que tiene un propósito definido, es planificada, y metódica.
- **Empática:** que reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar.

5. BASES TEÓRICAS

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>	
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

5.1 LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1.1 Niveles de la Participación Ciudadana

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública¹:



- **Información:** *“Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.*

En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad”⁷.

- **Consulta:** *“Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)”⁸.*
- **Formulación Participativa:** *“Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo.*
- **Ejecución o implementación participativa:** *“Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones”¹⁰.*
- **Control y Evaluación:** *“Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas,*

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Niveles de la Participación Ciudadana 2017. Recuperado de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles_participacion_2017 (noviembre de 2017).

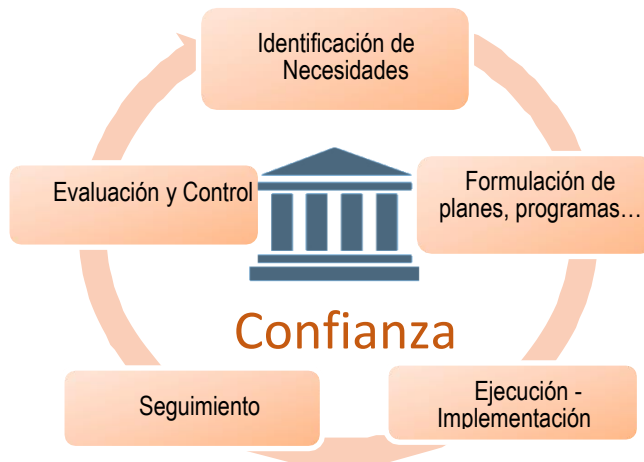
 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)¹¹.

5.1.2 Circulo virtuoso de la participación

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia presenta la propuesta de gestión de la participación ciudadana en el marco del círculo virtuoso presentado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ilustración. Círculo virtuoso de la participación





Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Presentación Participación Ciudadana 2017.

El círculo virtuoso de la participación representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta *¿sobre qué se participa?* En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la Identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados por la gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control.

Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.

Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

de las entidades respecto a la democratización de lo público.

6. CANALES DE ATENCIÓN

Son canales de atención los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con el **FPS** y presentar sus requerimientos. La Entidad tiene a disposición de los usuarios y ciudadanos los siguientes canales de atención:

6.1 Atención presencial:

- Bogotá, Calle 13 # 18 – 24 Estación de la Sabana
- Santa Marta - Magdalena, Carrera 4 # 26-40 Oficina 507 Ciudadela Comercial Rocío Plaza
- Barranquilla- Atlántico, Carrera 43 # 84-12 Local 102
- Cartagena – Bolívar, Avenida Pedro de Heredia, Centro médico los ejecutivos, sector T. Local 103.
- Medellín- Antioquia, Carrera 55 # 40ª- 20 Oficina 412
- Bucaramanga- Santander, Calle 22 # 23-45 Barrio Alarcón
- Tumaco- Nariño, Calle Mosquera Souvleth Local 9
- Cali- Valle del Cauca, Calle 25 Norte # 4 norte- 28.
- Buenaventura- Valle del Cauca, Carrera 3B # 8- 47, Oficina 1.

6.2 Canal telefónico:

Línea gratuita nacional 018000912206 y Línea fija en Bogotá 2476775 o al fax 3750378 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

6.3 Correos electrónicos:

atencionalciudadano@fps.gov.co – quejasyreclamos@fps.gov.co y comunicaciones@fps.gov.co

6.4 Buzón de sugerencias:

Ubicados en:



- Bogotá, Calle 13 # 18 – 24 Estación de la Sabana
- Santa Marta - Magdalena, Carrera 4 # 26-40 Oficina 507 Ciudadela Comercial Rocío Plaza
- Barranquilla- Atlántico, Carrera 43 # 84-12 Local 102
- Cartagena – Bolívar, Avenida Pedro de Heredia, Centro médico los ejecutivos, sector T. Local 103.
- Medellín- Antioquia, Carrera 55 # 40ª- 20 Oficina 412
- Bucaramanga- Santander, Calle 22 # 23-45 Barrio Alarcón
- Tumaco- Nariño, Calle Mosquera Souvleth Local 9
- Cali- Valle del Cauca, Calle 25 Norte # 4 norte- 28.
- Buenaventura- Valle del Cauca, Carrera 3B # 8- 47, Oficina 1.

6.5 Página Web:

www.fps.gov.co

6.6 Formulario electrónico:

Este documento es propiedad de El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

Portal web www.fps.gov.co, dando clic en el menú de “información al Ciudadano”, ingrese al submenú de “Transparencia y acceso a la información pública”. Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSD.

6.7 Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma.

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el ciudadano interesado. Dicho derecho, debe cumplir con los siguientes requisitos: a) Oportunidad, b) debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado c) la respuesta debe poner en conocimiento del peticionario; si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

El término que tiene la entidad a quien se dirige la petición para contestarlo es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, cuando se trate de peticiones de interés general o particular. Las solicitudes de información se deben resolver en el término de diez (10) días hábiles y las de consulta, en término de treinta (30) días hábiles. Así mismo, las solicitudes pueden ser verbales o escritas. Cuando para la Entidad no fuere posible resolverlo o contestarlo en dicho plazo, deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. La petición será resuelta, de la misma forma en la que fue presentada por el peticionario.

Es importante anotar que la Entidad, no puede rechazar una petición argumentando que es inadecuada o incompleta, sino que deberá indicar al peticionario lo que le hace falta sin exigir documentos o requisitos que no sean necesarios o que no sea pertinente.

6.7 Quejas:



Es la manifestación de protesta, censura, inconformidad o descontento que formula una persona en relación a la conducta irregular de uno o un grupo de funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

6.8 Reclamo:

Es la manifestación por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.

6.9 Denuncia:

Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o –ético profesional.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>	
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

6.10 Sugerencias:

Es una propuesta para mejorar un proceso cuyo objeto es derivada de una función pública.

6.11 Solicitud de Información:

Es el requerimiento que hace el ciudadano y/o usuario a una o varias entidades, con el fin que se brinde la información u orientación relacionada con los servicios y/o productos propios de la entidad.

6.12 Ventanilla de radicación:

Ubicada en la Calle 13 No. 18-24, primer piso, Estación de la Sabana, en la ciudad de Bogotá.

7 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN DEL FPS-FCN

7.1 Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

Espacio de interlocución entre los servidores y la ciudadanía que tienen como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social para responder públicamente ante las exigencias que haga la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.



Para esto, se han creado los espacios de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, las cuales están explicadas de manera práctica en un manual que podrá ser encontrado en el siguiente link:
<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales en su Código de Buen Gobierno, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera anual, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la administración, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la Entidad.

7.2 Mecanismos de Participación Ciudadana en Salud

Dando aplicación a la Ley 850 de 2013² y Circular Externa 0008 de la Superintendencia Nacional de Salud, la Participación Ciudadana en Salud se divide en dos mecanismos:

² Ley 850 de 2013. Diario Oficial No. 45 376 del 19 de noviembre de 2013. ~~Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.~~

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>	
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

- Veedurías Ciudadanas de Servicios de Salud
- Asociaciones de Usuarios

7.2.1. Veedurías de Servicios de Salud

Dando cumplimiento a la normatividad en materia de participación ciudadana, los usuarios han creado Comités de Veedurías Ciudadanas, según lo establecido en la Ley 850 de 2003, que indica en su artículo 4º que su objeto es *“La vigilancia de la gestión pública por parte de la Veeduría Ciudadana se podrá ejercer sobre la gestión administrativa, con sujeción al servicio de los intereses generales y la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad. Será materia de especial importancia en la vigilancia ejercida por la Veeduría Ciudadana la correcta aplicación de los recursos públicos, la forma como estos se asignen conforme a las disposiciones legales y a los planes, programas, y proyectos debidamente aprobados, el cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados, la calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas, la contratación pública y la diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado.”*

Las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos”.

Las conforman las Federaciones de Pensionados como representante de los usuarios, usuarios, asociaciones, agremiaciones a través de sus representantes o delegados hacen seguimiento a los servicios de salud prestados por los contratistas del Fondo Pasivo Social; en el evento de encontrar fallas, dificultades o problemáticas, realizan propuestas para prestar un mejor servicio, comunicando al Fondo los debilidades encontradas, para que inicie las acciones.

¿Qué son las veedurías?

Se entiende por veeduría ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las 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. (Art. 1 Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).

¿Quiénes pueden constituir una veeduría ciudadana?



En los términos de la Ley 850 de 2003 pueden constituir veedurías ciudadanas todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles como: organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y constituidas con arreglo a la Ley.

¿Cómo se formalizan las veedurías ciudadanas según la Ley 850 de 2003?

Las veedurías, como cualquier grupo, deben organizarse. La Ley exige cierto procedimiento:

- Elaborar un documento o acta de constitución en la cual conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia

Este documento es propiedad de El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

- Inscribir este documento ante las personerías municipales o distritales o ante las Cámaras de Comercio.
- En el caso de las comunidades indígenas esta función será asumida por las autoridades propias.

¿Cuál es el procedimiento para registrar una veeduría?

La inscripción de veedurías puede efectuarse en las cámaras de comercio o en las personerías. Para el primer caso, la veeduría se inscribe como entidad sin ánimo de lucro y se constituye a través de un Acta de Asamblea de Constitución la cual debe contener como mínimo:

- Los estatutos que van a regir la entidad.
- Los nombramientos de los órganos de administración y vigilancia
- Firma de las personas que actuaron como presidente y Secretario de la reunión.

¿Cuáles son las funciones de las veedurías?



Las funciones de las veedurías ciudadanas fueron establecidas en la Ley 850 de 2003 (Ley General de Veedurías Ciudadanas) entre las cuales se destacan:

1. Vigilar los procesos de planeación, para que conforme a la Constitución y la Ley se dé participación a la comunidad.
2. Vigilar que en la asignación de los presupuestos se prevean prioritariamente la solución de necesidades básicas insatisfechas según criterios de celeridad, equidad, y eficacia.
3. Vigilar porque el proceso de contratación se realice de acuerdo con los criterios legales.
4. Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones en el correspondiente nivel territorial.
5. Recibir los informes, observaciones y sugerencias que presenten los ciudadanos y organizaciones en relación con las obras o programas que son objeto de veeduría.
6. Solicitar a interventores, supervisores, contratistas, ejecutores, autoridades contratantes y demás autoridades concernientes, los informes, presupuestos, fichas técnicas y demás documentos que permitan conocer el cumplimiento de los respectivos programas, contratos o proyectos.
7. Comunicar a la ciudadanía, mediante asambleas generales o en reuniones, los avances de los procesos de control o vigilancia que estén desarrollando
8. Remitir a las autoridades correspondientes los informes que se desprendan de la función de control y vigilancia en relación con los asuntos que son objeto de veeduría
9. Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares de los funcionarios públicos.

Objetivos de las veedurías

El artículo 6 de la Ley 850 señala:

- Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal.
- Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión.
- Apoyar las labores de las personerías municipales en la promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria.
- Velar por los intereses de las comunidades como beneficiarios de la acción pública.
- Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

- Establecer una relación constante entre los particulares y la administración por ser este un elemento esencial para evitar los abusos de poder y la parcialización excluyente de los gobernantes.
- Democratizar la administración pública.
- Promocionar el liderazgo y la participación ciudadana

Impedimentos para ser veedor (a) contemplados en la Ley 850 de 2003.

- Cuando quienes aspiren a ser veedores sean contratistas, interventores, proveedores o trabajadores adscritos a la obra, contrato o programa objeto de veeduría.
- Quienes hayan laborado dentro del año anterior a la obra, contrato o programa objeto de veeduría.
- Quienes estén vinculados por matrimonio, unión permanente o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil con el contratista, interventor, proveedor, o trabajadores adscritos a la obra.
- Cuando sean trabajadores o funcionarios públicos, municipales, departamentales o nacionales, cuyas funciones estén relacionadas con la obra, contrato o programa sobre el cual se ejerce la veeduría.

En ningún caso podrán ser veedores los ediles, concejales, diputados y congresistas.

- Quienes tengan vínculos contractuales, o extracontractuales o participen en organismos de gestión de la ONG, gremio o asociación comprometidos en los procesos objeto de veeduría.
- En el caso de organizaciones, haber sido cancelada o suspendida su inscripción en el registro público, haber sido condenado penal o disciplinariamente, salvo por los delitos políticos o culposos o sancionado con destitución, en el caso de los servidores públicos.

Prohibiciones para las veedurías



De acuerdo con lo ordenado por la ley, a las veedurías ciudadanas, en el ejercicio de sus funciones, les está prohibido, sin el concurso de autoridad competente, retrasar, impedir o suspender los programas, proyectos o contratos objeto de la vigilancia

Cada Veeduría de Servicios de Salud deberá designar un representante y suplente para periodos de un año para asistir a los Comités de Veeduría Locales y a los Comités Regionales de Seguimiento, que deberá residir en el sitio que representa. Antes del 20 de enero de cada año las Veedurías de Servicios de Salud deberán remitir al Fondo de Pasivo Social de FCN, el Acta de Constitución de la Veeduría de Servicios de Salud que incluya los datos definidos anteriormente.

7.2.2. Asociaciones de Usuarios de Salud

Según lo establecido en la Circular Externa 0008 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Fondo deberá adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente. Por lo anterior, deberán garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar la asociación de sus usuarios.

Teniendo en cuenta que el Fondo cuenta con asociaciones de usuarios previamente constituidas en los diferentes puntos de atención, según lo definido en la citada Circular, se respetaran las mismas, las cuales deberán cumplir los requerimientos establecidos por la Supersalud para su funcionamiento respecto de los servicios de salud.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3. 0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

Cada Asociación de Usuarios de Servicios de Salud deberá suscribir en forma anual un Acta de Constitución, en la cual se relacionará como mínimo el nombre de sus integrantes y la Junta Directiva conformada por presidente, secretario y tesorero; también deberá nombrarse un revisor fiscal que no hará parte de dicha Junta. El acta también deberá contener la identificación de la asociación, liga o alianza, la identificación de sus integrantes, calidad de afiliado al Fondo, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.

Las Asociaciones de Usuarios de Servicios de Salud deberán elegir un representante y suplente en asamblea, para periodos de un año, que deberá residir en el sitio que representa, que quedará estipulado en el Acta de Constitución. Antes del 20 de enero de cada año las Asociaciones de Usuarios deberán remitir al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, el Acta de Constitución de la Asociación de Usuarios que incluya los datos definidos anteriormente.

7.3. Otros mecanismos de Seguimiento a Servicios de Salud

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, dando continuidad a lo establecido en la extinta empresa Ferrocarriles Nacionales de Colombia, ha dado continuidad a los Comités de Seguimiento a la Prestación de Servicios de Salud, con el fin de que dichos comités se encarguen de revisar en forma permanente los servicios de salud prestados por los contratistas y dar solución a las deficiencias a nivel ambulatorio y hospitalario que puedan ser resueltas en forma inmediata.

Estos comités pueden ser de carácter Municipal, Local y Regional, donde cada uno de estos tendrá una conformación y funcionamiento que se define a continuación.

Estos comités, se encuentran regulados en el Plan de Beneficios y Condiciones que rigen los contratos de prestación de servicios de salud para los pensionados y beneficiarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

7.3.1. Comités Municipales

Los Comités Municipales se realizan en aquellas localidades en las cuales el Fondo no cuenta con oficinas y, por tanto, no tiene médicos auditores que residan allí.



Los comités municipales se conformarán en todas y cada una de las localidades donde se prestan servicios a los usuarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia de la contratación.

Integrantes:

Los comités municipales estarán conformados así:

- Un (1) representante de cada una de las asociaciones de usuarios y veedurías de salud existentes en la localidad, elegidos en asamblea de cada una de las asociaciones de usuarios.
- El médico coordinador del contratista en la localidad.

Los representantes de las asociaciones de usuarios y veedurías de salud serán elegidos en asamblea de cada una de las existentes en cada localidad para periodos de un año, debiendo residir en el sitio que representa. Antes del 20 de enero de cada

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3. 0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

año las Asociaciones de Usuarios deberán remitir al Fondo de Pasivo Social de FCN, el Acta de Constitución de la Asociación de Usuarios y Veeduría de Salud que incluya los datos definidos anteriormente.

Reuniones del Comité municipal:

Los comités municipales tendrán dos tipos de reuniones:

- Ordinarias: Las cuales se llevarán a cabo una vez al mes, en fecha y hora acordada entre los representantes de pensionados y el médico coordinador del contratista en la localidad.
- Extraordinarias: Cuando por requerimientos del servicio, se considere que debe realizarse antes de la fecha establecida, se solicitará al presidente del comité que convoque a todos los miembros y acuerde la fecha y hora disponible para todos para su realización.

El comité al inicio de la reunión debe nombrar las personas que ocuparan los siguientes cargos:

- Presidente: Será la persona que dirija la reunión.
- Secretario: Persona encargada de realizar las actas de los comités de municipales.

Actas de comités:

Se realizará un Acta de cada Comité donde se consignarán los siguientes aspectos:

1. Lectura y verificación de cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Acta Anterior.
2. Exposición de deficiencias en el servicio dentro del mes anterior y soluciones dadas a estas.

El original del acta realizada será conservado por el médico Coordinador de la localidad y se enviará una copia escaneada de la misma al Médico Especialista o Auditor y al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Gestión de Servicios de Salud, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la realización del comité vía correo electrónico.



7.3.2. Comités de Veeduría Locales:

Los comités de veeduría locales se definen como el seguimiento que se realiza periódicamente en cada localidad donde el Fondo cuenta con Médico, con el fin de hacer un análisis de la forma como se ha desarrollado la prestación de servicios de salud, en el cual participarán los representantes de las Veedurías de Servicios de Salud debidamente constituidas.

Integrantes:

Los comités de veeduría locales estarán conformados así:

- Un (1) representante nombrado por cada Veeduría de Servicios de Salud existente en la localidad.
- El coordinador médico del contratista en la localidad.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

- El representante del área administrativa del contratista.
- El médico auditor del Fondo en la localidad.

En casos en que el Fondo lo considere necesario podrán participar el Subdirector de Prestaciones Sociales y / o el Coordinador del GIT Gestión Servicios de Salud.

El representante de las veedurías de servicios de salud será nombrado de acuerdo a lo establecido en este documento

Reuniones de los comités de veeduría locales:

Las reuniones serán citadas por el Médico Auditor del Fondo según las necesidades del servicio y con programación establecida por la entidad, una vez al mes.



Funciones de los Miembros de los Comités de Veeduría Locales:

- **PRESIDENTE:** El Comité de Veeduría Local será presidido por el Médico Coordinador del Fondo en la localidad, quien se encargará de dirigirla y realizar el acta correspondiente.
- **REPRESENTANTES DE VEEDURIAS DE SERVICIOS DE SALUD:** Deberán reunirse en los días previos al Comité de Veeduría, realizar una evaluación y preparar un documento que será presentado por un representante elegido en esta reunión. En este documento se incluirán las deficiencias en servicios de salud que no se han podido solucionar en otras instancias.
- **MEDICO COORDINADOR DE LA LOCALIDAD:** Deberá dar solución a las deficiencias presentadas por los veedores y el medico del Fondo, estableciendo compromiso claros de mejora y fechas de cumplimiento.

Desarrollo y contenido:

- Lectura y verificación de los compromisos adquiridos en el Acta Anterior.
- Informe del representante de las veedurías de servicios de salud: Lectura del informe realizado en forma conjunta por los representantes de las veedurías de servicios de salud de la localidad en forma previa al comité, el cual debe ser presentado por un representante.
- Soluciones planteadas por los contratistas a las deficiencias planteadas, estableciendo claramente fechas de compromiso.
- Lectura de conclusiones por parte del médico especialista o auditor.

En los Comités de Veeduría Locales se presentarán los problemas que han seguido el conducto regular para su solución (Coordinador Médico o Coordinador Administrativo del Contratista, Coordinador Médico del Fondo) y que no han sido efectivamente solucionados.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3. 0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

Debates:

Los debates se adelantarán de conformidad con la metodología establecida por quien presida el Encuentro y en él no podrán intervenir sino las personas que integren el Comité de Veeduría Local de acuerdo con el presente reglamento.

No se permitirá en los debates el lenguaje desobligante o irrespetuoso, el tratamiento de temas ajenos al Orden del Día y en caso de infracción a esta disposición se aplicarán medidas para garantizar el respeto entre los asistentes.

Aprobación de actas de reunión de comités de veeduría locales:

Dentro de los diez días calendario siguiente a la realización del comité de veeduría, el Médico Especialista o Auditor del Fondo deberá realizar la respectiva acta y remitirla con oficio a los representantes de las veedurías que asistieron a la misma para su revisión y remisión de aclaraciones u objeciones a la misma. Dentro de los ocho días calendario siguientes a esta remisión, los representantes de las veedurías deberán remitir al Médico Especialista o Auditor del Fondo de la localidad en forma escrita los comentarios u objeciones al acta remitida. Los comentarios o recomendaciones recibidos serán anexados al acta respectiva. Si vencido el plazo anteriormente establecido no se reciben comentarios por parte de los representantes de veedurías, se entenderá por aceptada la totalidad del acta.

El original del acta realizada será conservado por el médico auditor del FPSFCN y se enviará una copia escaneada de la misma al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Gestión de Servicios de Salud, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la realización del comité de veeduría local vía correo electrónico.

7.3.3. Comités de Seguimiento Locales de Servicios de Salud:

Los comités de seguimiento locales de evaluación de servicios de salud se definen como las reuniones de seguimiento que se convocarán periódicamente en cada localidad donde el FPSFCN cuenta con médicos, con participación de representantes de los usuarios y veedurías de la localidad, con el fin de hacer un análisis de la forma como se ha desarrollado la prestación de servicios de salud.



Integrantes:

Los comités de seguimiento local estarán conformados así:

- Un representante de cada una de las asociaciones de usuarios y veedurías de salud existentes en cada una de las localidades de la División. En los casos en que no se pueda desplazar este representante, deberán enviar un informe conjunto al Médico Coordinador de la División que contenga el seguimiento y análisis de los servicios de salud dentro de los parámetros establecidos en el presente documento.
- El coordinador médico del Fondo en la localidad.
- El Coordinador Médico Local del contratista en la localidad

Funciones de los Miembros del Comité:

- **PRESIDENTE:** El comité será presidido por el Médico Coordinador del Fondo en la localidad, quien se encargará de dirigir el comité y realizar el acta correspondiente.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

- **REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE USUARIOS Y VEEDURIAS DE SERVICIOS DE SALUD:** Deberán reunirse en los días previos al Comité de Seguimiento Local, realizar una evaluación y preparar un documento que será presentado en esta reunión. En este documento se analizarán los servicios de salud con que cuenta la localidad señalando la forma en que se han prestado por parte del contratista durante el periodo a analizar.
- **MEDICO COORDINADOR DEL CONTRATISTA EN LA LOCALIDAD:** Aclarará las dificultades que se han presentado y expondrá las soluciones para evitar que se continúen dando. Estas soluciones son compromisos adquiridos por el Contratista, cuyo cumplimiento será verificado dentro de plazos establecidos claramente.

Desarrollo y Contenido

- Lectura del Informe del representante de cada localidad.
- Soluciones planteadas por los contratistas a las deficiencias planteadas, estableciendo claramente fechas de compromiso.
- Lectura de conclusiones por parte del médico coordinador de la localidad

Debates:

Los debates se adelantarán de conformidad con la metodología establecida por quien presida el Encuentro y en él no podrán intervenir sino las personas que integren el Comité Regional, de acuerdo con el presente reglamento.

No se permitirá en los debates el lenguaje desobligante o irrespetuoso, el tratamiento de temas ajenos al Orden del Día y en caso de infracción a esta disposición se aplicarán medidas para garantizar el respeto entre los asistentes.

Aprobación de actas de reunión de Comités de Seguimiento Locales:



Dentro de los diez días calendario siguientes a la realización del Comité, el Médico Especialista del Fondo deberá realizar la respectiva acta y remitirla con oficio a los representantes de los usuarios y de las veedurías que asistieron al mismo para su revisión y remisión de aclaraciones u objeciones a la misma. Dentro de los ocho días calendario siguientes a esta remisión, los representantes de los usuarios y de las veedurías deberán remitir al Médico Especialista del Fondo de la división en forma escrita los comentarios u objeciones al acta remitida. Los comentarios o recomendaciones recibidos serán anexados al acta respectiva. Si vencido el plazo anteriormente establecido no se reciben comentarios por parte de los representantes de usuarios, se entenderá por aceptada la totalidad del acta.

7.3.4. Comités Regionales de Evaluación de Servicios de Salud:

Los comités regionales se definen como las reuniones de evaluación que se realizan periódicamente en cada división con participación de representantes de las diferentes localidades, con el fin de hacer un análisis de la forma como se ha desarrollado la prestación de servicios de salud.

Integrantes:

Los comités de evaluación regional estarán conformados así:

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3. 0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

- Un representante de cada una de las asociaciones de usuarios y veedurías de salud existentes en cada una de las localidades de la División. En los casos en que no se pueda desplazar este representante, deberán enviar un informe conjunto al Médico Coordinador de la División que contenga el seguimiento y análisis de los servicios de salud dentro de los parámetros establecidos en el presente documento.
- El coordinador médico del Fondo en la división.
- Los Médicos Auditores del Fondo de las localidades que cuenten con estos profesionales
- El Coordinador Médico Regional del contratista en la división
- El representante del área administrativa del contratista en la División
- Los Coordinadores Locales del contratista de las localidades de la división
- El Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Gestión de Servicios de Salud del Fondo.



En casos en que El Fondo lo considere necesario podrá participar el Subdirector de Prestaciones Sociales, el Director del Fondo y un representante de la Federación Nacional de Pensionados.

Funciones de los Miembros del Comité:

- **PRESIDENTE:** El comité será presidido por el Médico Coordinador del Fondo en la División, quien se encargará de dirigir el comité y realizar el acta correspondiente.
- **REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE USUARIOS Y VEEDURIAS DE SERVICIOS DE SALUD:** Deberán reunirse en los días previos al Comité Regional, realizar una evaluación y preparar un documento que será presentado en esta reunión. En este documento se analizarán los servicios de salud con que cuenta la localidad señalando la forma en que se han prestado por parte del contratista durante el periodo a analizar.
- **MEDICO COORDINADOR DEL CONTRATISTA EN LA DIVISION:** Aclarará las dificultades que se han presentado y expondrá las soluciones para evitar que se continúen dando. Estas soluciones son compromisos adquiridos por el Contratista, cuyo cumplimiento será verificado dentro de plazos establecidos claramente.

Desarrollo y Contenido

- Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud
- Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia
- Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia
- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.
- Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos.
- Lectura y verificación de compromisos adquiridos en el Acta Anterior.
- Lectura del Informe del representante de cada localidad.
- Soluciones planteadas por los contratistas a las deficiencias planteadas, estableciendo claramente fechas de compromiso.
- Lectura de conclusiones por parte del médico coordinador de la división
- Aplicación de Encuesta de Comité Regional.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

En los comités regionales se presentará una evaluación global del servicio en cada localidad, definiendo la forma como se ha prestado este durante el periodo.

No se presentarán problemas particulares, los cuales deben ser solucionados en los comités municipales y comités de veeduría locales, excepto en los casos en los cuales estos no hayan encontrado una solución por el conducto regular, siendo presentados en forma exacta por los representantes.

No se examinarán casos particulares que no sean de conocimiento previo del Médico Coordinador de la División.

Reuniones del Comité Regional:

Las reuniones serán citadas por la Coordinación del GIT de Servicios de Salud del Fondo según la programación establecida en la entidad.

Debates:

Los debates se adelantarán de conformidad con la metodología establecida por quien presida el Encuentro y en él no podrán intervenir sino las personas que integren el Comité Regional, de acuerdo con el presente reglamento.

No se permitirá en los debates el lenguaje desobligante o irrespetuoso, el tratamiento de temas ajenos al Orden del Día y en caso de infracción a esta disposición se aplicarán medidas para garantizar el respeto entre los asistentes.

Aprobación de actas de reunión de Comités Regionales:

Dentro de los diez días calendario siguientes a la realización del Comité, el Médico Especialista del Fondo deberá realizar la respectiva acta y remitirla con oficio a los representantes de los usuarios y de las veedurías que asistieron al mismo para su revisión y remisión de aclaraciones u objeciones a la misma. Dentro de los ocho días calendario siguientes a esta remisión, los representantes de los usuarios y de las veedurías deberán remitir al Médico Especialista del Fondo de la división en forma escrita los comentarios u objeciones al acta remitida. Los comentarios o recomendaciones recibidos serán anexados al acta respectiva. Si vencido el plazo anteriormente establecido no se reciben comentarios por parte de los representantes de usuarios, se entenderá por aceptada la totalidad del acta.



7.4. Comités Regionales de Evaluación Gestión de Prestaciones Económicas

Dichos comités se encargan de revisar y evaluar el trámite de las distintas prestaciones económicas solicitadas y reconocidas por el Fondo, detectar deficiencias, dar respuestas a las mismas y buscar mecanismos para la solución, llegando a compromisos y seguimientos para la optimización del servicio.

Integrantes

1. Subdirector de Prestaciones Sociales o un delegado y Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Prestaciones Económicas
2. Pensionados con interés de participar
3. Presidente o su delegado de la Federación Nacional de Pensionados Ferroviarios
4. Dos representantes de cada agremiación o asociación pensional o sus delegados

Este documento es propiedad de El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01 FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

5. Los demás funcionarios que asistan en representación de la entidad

Desarrollo y contenido

1. La inscripción de los participantes de los pensionados, asociaciones y agremiaciones la deben realizar con un mínimo de antelación de 10 días a través del correo electrónico designado por el Fondo para esta actividad, indicando los trámites a revisar de sus asociados plenamente identificados.
2. Los pensionados, los representantes de asociaciones y agremiaciones que no puedan asistir al Comité, podrá enviar un informe por escrito que contenga la evaluación de los trámites de prestaciones económicas radicados por sus asociados, y las inquietudes, observaciones, quejas, sugerencias sobre trámites concretos.
3. Cada asociación y agremiación podrá designar máximo 2 representantes para que participen activamente en el Comité y puedan representar a sus asociados en la toma de decisiones y votaciones que eventualmente sean puestas a consideración del Comité.
4. El reglamento se dará a conocer 8 días antes a través de la página web de la entidad
5. La entidad establece la metodología que se va a usar para el desarrollo del comité
6. Se dejara constancia del desarrollo del comité con el fin de realizar seguimiento a los compromisos.



8 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

8.1 Consejo Directivo

La Entidad brinda espacios de participación en las sesiones del Consejo Directivo, del cual hace parte un representante de los pensionados (con suplente), quien es seleccionado mediante asamblea general de las asociaciones de pensionados a nivel nacional, para que participe de ella y tenga conocimiento de todos los temas que se tratan en el mismo.

Lo anterior, está dispuesto de manera general en el Decreto 1094 del 28 de mayo de 2013, y de manera específica se ha dado cumplimiento en El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia con la resolución 0005713 del 20 de diciembre de 2018 en su artículo 1º, que establece: *Consejo Directivo: El Consejo Directivo del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, quedará así:*

1. *El Ministro de Salud y Protección Social.*
2. *El Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado.*
3. *El Ministro del Trabajo o su delegado.*
4. *El Director de la Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones del Ministerio del Trabajo.*
5. *Un Representante de las Asociaciones de pensionados Ferroviarios o su suplente.....Que conforme con lo anterior, y en aplicación a lo dispuesto en el artículo 8º de la resolución 2549 de 2015, se hace necesario designar el representante de las Asociaciones de pensionados ferroviarios y su suplente ante el Consejo Directivo del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.*

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	 <p>La salud es de todos Minsalud</p>	
<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>CÓDIGO: MIGPEGPEGS01</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: 26 DICIEMBRE 2019</p>	<p>PAGINA 1 DE 25</p>

8.2 Publicación de Información

Como políticas de Información y Comunicación con la Comunidad, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, estableció en su Código de Buen Gobierno que *“los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, sería dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva”*. Para ello, mantiene dispuesta la siguiente información en la página Web del Fondo: <http://www.fps.gov.co/inicio/contactenos.html>

CONTROL DE DOCUMENTOS

Elaborado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Luz Helena Gutiérrez	Coordinadora GIT Gestión Servicios de Salud	26/12/2019	[Firma]
Humberto Malaver Pinzón	Coordinador GIT Gestión Prestaciones Económicas	26/12/2019	[Firma]
Laura Daniela Calderón	Contratista	26/xii/2019	[Firma]
Revisado técnicamente en OPS:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Martha Liliana García Leiva	Contratista de apoyo OPS		[Firma]

Aprobado Mediante:

Acta No. 023
Acto Administrativo: Resolución 3040
Fecha: 26/12/2019

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	Resolución 2598 de Diciembre de 2008	Documento nuevo	Andrés Felipe López Ordoñez
2.0	Resolución 1255 de Mayo 23 de 2014	Inclusión de nuevas normas y modificación de contenido	Nury Navarro Hernández
3.0	Resolución 3040 26/12/2019	Inclusión de nuevas normas, modificación de contenido, se diferencian los mecanismos de participación ciudadana y los canales de atención	Luis Gabriel Marín García