

OFICINA ASESORA DE
PLANEACIÓN Y
CONTROL DE RIESGOS

ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES,
RENDICIÓN DE CUENTAS Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2020 - 2021

Bogotá D.C., mayo de 2020

 **ADRES**

ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. CONTEXTO DE LA ESTRATEGIA.....	6
5. ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA.....	7
6. IMPLEMENTACION Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	9
7. BIBLIOGRAFIA.....	11

1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 66 de la Ley 1753 de 2015 crea la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) -ADRES y con fundamento en dicho artículo, se expidió el Decreto 1429 de 2016, modificado por el Decreto 546 de 2017, que define la estructura interna, funciones y régimen de transición respecto al inicio de actividades de la ADRES, entidad de naturaleza especial del nivel descentralizado del orden nacional asimilada a una Empresa Industrial y Comercial del Estado, particularmente estableció que *“asumirá la administración de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud a partir del 1 de agosto de 2017”*.80018012

Para la Administradora de los recursos del SGSSS – ADRES, la comunicación, la participación ciudadana y la rendición de cuentas se configuran en apuestas estratégicas que permiten a sus usuarios, partes interesadas y a la ciudadanía en general participar en las etapas del ciclo de gestión pública: diagnóstico, formulación, planeación, evaluación y seguimiento; y conocer de primera fuente los resultados de la gestión de la entidad, mediante el establecimiento de mecanismos de diálogo directo y participativo y acciones para la disposición de información relevante y clara de la gestión institucional.

Esta estrategia contribuye al reconocimiento y generación de confianza en el quehacer de la Entidad, fortaleciendo la relación Estado – ciudadano, alcanzando un mayor valor público en la gestión basado en una adecuada administración de los recursos del SGSSS, destacando en su desarrollo la importancia de establecer espacios y herramientas permanentes de diálogo garantizando la disponibilidad, oportunidad y claridad de la información, acciones que resaltan el principio de transparencia, pilar fundamental de la gestión en la entidad.

La ADRES, tiene como uno de sus propósitos, institucionalizar los ejercicios y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas como un proceso permanente e integral; que permiten, a través de diferentes medios, llegar al mayor número de ciudadanos y usuarios, empleando diversos métodos de divulgación, mesas de trabajo, participación en foros, reuniones sectoriales, reuniones con actores del sistema y representantes de los usuarios, realización de la audiencia pública, publicación de información que refleje la gestión, entre otros.

2. OBJETIVO GENERAL.

Fortalecer la relación institucional con los grupos de valor y de interés mediante la generación de espacios y canales de diálogo que favorezcan la difusión y transmisión de información clara, oportuna y veraz sobre la gestión institucional de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud con el fin de posicionar el reconocimiento del valor público que genera al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

3. MARCO NORMATIVO.

En concordancia con los mandatos constitucionales, se desprenden lineamientos normativos importantes en el marco de la política de participación ciudadana, generada desde el Departamento Administrativo de la Función Pública y para el ejercicio de rendición de cuentas, los cuales se enuncian a continuación:

LINEAMIENTOS NORMATIVOS	
NORMA	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
Constitución Política de Colombia	<p>Artículo 23: “El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y documentos públicos. Obliga a la entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal”.</p> <p>Artículo 74: “derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos”.</p> <p>Artículo 209: “obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración -dejar ver lo público”.</p>
Ley 152 de 1994.	Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Considera obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y establece un Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
Ley 489 de 1998.	<p>Artículo 3- Principios de la función administrativa.</p> <p>Artículo 26- Estímulos e incentivos a la gestión pública.</p> <p>Artículo 32- Democratización de la administración pública.</p> <p>Artículo 33- Audiencias públicas</p> <p>Artículo 34- Ejercicio del control social.</p> <p>Artículo 35- Ejercicio de veeduría ciudadana.</p>
Ley 594 de 2000.	<p>Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Artículo 11- Conformación archivos públicos.</p> <p>Artículo 19- Soporte documental.</p> <p>Artículo 21- Programas de gestión documental.</p> <p>Artículo 27- Acceso y consulta de documentos</p>
Ley 734 de 2002.	Código Disciplinario. En la cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
Ley 850 de 2003.	Ley Estatutaria de Veedurías Ciudadanas. Contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

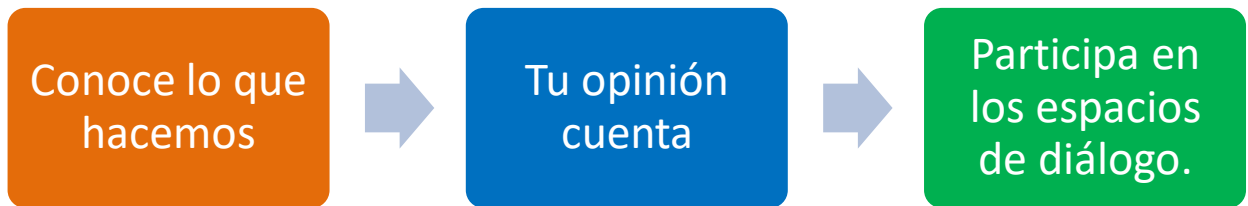
Ley 962 de 2005.	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3650 de 2010	Define la Estrategia Gobierno en Línea, que tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.
CONPES 3654 de 2010	Presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
Ley 1437 de 2011	Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 5- Derechos de las personas ante las autoridades. Artículo 8- Deber de información al público. Artículo 19- Principios de actuaciones administrativas.
Ley 1474 de 2011.	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. Diseñar, coordinar e implementar directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional, participación ciudadana, control social, rendición de cuentas, acceso a la información, cultura de la probidad y transparencia. En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010
Decreto Ley 0019 de 2012.	Anti tramites. Establece que todos los organismos y entidades de la administración pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.

Decreto 2482 de 2012.	<p>Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.</p> <p>Artículo 2 - Objeto. Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.</p> <p>Artículo 3 - Políticas de Desarrollo administrativo. Adóptense las siguientes políticas que contienen:</p> <p>b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano</p>
Ley 1712 de 2014	<p>Ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Regula el derecho a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.</p>
Ley 1757 de 2015.	<p>Se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</p> <p>Título IV de la Rendición de Cuentas</p> <p>Capítulo I Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva.</p> <p>Artículo 48 a 57 - Disposiciones en materia de rendición de cuentas.</p>

4. CONTEXTO DE LA ESTRATEGIA.

La ADRES, construye su estrategia según los lineamientos de las Políticas de Transparencia y Acceso a Información pública y lucha contra la corrupción y Participación Ciudadana en la gestión pública, definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas expedido por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, con el documento CONPES 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, y la Política de Comunicaciones Institucional, que sirven de referentes para la definición de las acciones que implementará la entidad en el marco de su Plan de Acción Integrado Anual y de los componentes de participación y rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dado lo anterior, la ADRES tiene el compromiso de fortalecer el acercamiento con sus grupos de interés, informando sus planes, estrategias, noticias y resultados de su gestión, promoviendo la opinión para la construcción y planeación institucional y empoderando a los grupos de valor en el ejercicio de control social a través de veedurías ciudadanas, espacios de co-creación y participación en audiencias públicas de rendición de cuentas.



5. ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA

Atendiendo el mandato constitucional que reconoce la participación ciudadana como un derecho fundamental, entendiendo la importancia de la rendición de cuentas y en armonía con lo expresado en la Ley 1757 de 2015 se estructura esta estrategia con los siguientes subcomponentes y atributos:

Subcomponente 1.	Subcomponente 2.	Subcomponente 3.	Subcomponente 4.
Información de Calidad y en Formato Comprensible	Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y las Organizaciones	Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional
<p>Generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de metas misionales y las asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos.</p> <p>Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información y los lineamientos del Lenguaje Claro, para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.</p>	<p>Prácticas en que, después de entregar información, se dan explicaciones y justificaciones y se responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y de recibir retroalimentación de los grupos de valor y de interés.</p>	<p>Acciones que refuerzan el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos están orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.</p>	<p>Autoevaluación del cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas implementada por la entidad y establecimiento y seguimiento de las acciones de mejora.</p>

Los siguientes elementos son desarrollados e implementados por la ADRES para cada uno de los componentes de la estrategia.

a. Elementos para la divulgación y generación de información de calidad.

Propósito: Disponer y suministrar a los grupos de valor y de interés información clara, amplia, pertinente y actualizada acerca de la gestión adelantada por la ADRES y su aporte al SGSSS, a través de:

- Publicación de información en el sitio web.
- Divulgación de noticias
- Redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube)
- Piezas informativas que se adapten a las necesidades de las audiencias (presentaciones, informes, reportes, espacios de consulta de información)
- Herramientas con sentido pedagógico (cartillas, instructivos)

b. Elementos para promover el dialogo

Propósito: Crear espacios para la interacción y diálogo con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, garantizando el ejercicio del control social, a través de:

- Mecanismos y canales de atención al ciudadano
- Realización de audiencias públicas participativas
- Mesas de Trabajo y espacios de co-creación
- Encuentros con actores del sistema
- Canales de participación permanente por medios digitales (redes, página web)
- Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

c. Elementos para promover incentivos

Propósito: Convocar, capacitar y promover al interior de la entidad el sentido de pertenencia con la participación ciudadana y la rendición de cuentas, a través de:

- Divulgación y promoción de la Rendición de Cuentas
- Capacitación Interna a servidores
- Capacitación a grupos de valor y de interés

d. Elementos para la evaluación y retroalimentación

Propósito: Realizar seguimiento a las acciones de participación y rendición de cuentas que permitan identificar e implementar oportunidades de mejora mediante:

- Actualización del diagnóstico de participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Evaluación y seguimiento de la estrategia.
- Considerar en la evaluación la percepción de los grupos de valor y de interés.
- Implementar acciones de mejora.

6. GRUPOS DE VALOR Y TEMAS DE INTERÉS

De acuerdo con los ejercicios de diálogo desarrollados en otras vigencias y que han permitido conocer los temas de interés de diferentes usuarios o grupos de valor, se han priorizado las necesidades de información, así como oportunidades de mejora en la forma en que se comunica esta información y que deberán considerarse en las acciones contenidas en los subcomponentes 2 y 3 de la estrategia definida en el numeral 7:

GRUPO DE VALOR/ INTERÉS	TEMÁTICA U OPORTUNIDAD	MEDIO
EPS e IPS	Actualización en procesos, procedimientos, formatos, medios e información a reportar de acuerdo con los ajustes y cambios normativos para el cumplimiento de los objetivos y funciones institucionales. Presupuestos Máximos, Acuerdo de Punto Final.	Presencial y/o virtual
Ciudadanos y Organizaciones Sociales	Naturaleza, funciones y servicios institucionales. Herramientas de consulta de información (Bases de datos, estudios, publicaciones). Pedagogía en flujo de recursos del SGSSS.	Presencial y/o virtual
Entidades Territoriales	Cambios normativos y administrativos de la gestión de recursos del régimen subsidiado.	Virtual
Gremios y Academia	Publicaciones y estudios sectoriales, oportunidades de mejora para la política y el SGSSS. Flujo y uso de recursos del SGSSS.	Presencial y/o virtual

Como oportunidades de mejora, identificados por los diferentes actores, como entidades públicas, órganos de control, usuarios y ciudadanos, de manera general, se señalan enseguida, aquellas que deberán considerarse en los subcomponentes 1 y 2 en la estrategia señalada en el numeral 7 de este documento:

- Disposición de documentos actualizados que soportan la gestión institucional (procesos, procedimientos, formatos y manuales de uso)
- Analítica de datos y producción de informes que aporten a la política pública y su implementación.
- Claridad en roles y responsabilidades con los diferentes actores del sistema.
- Facilidad y optimización de medios de interacción para la atención de trámites y servicios.
- Lenguaje Claro en la información disponible en la página web institucional.

7. IMPLEMENTACION Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La estrategia se implementa en la ADRES, de conformidad con las siguientes actividades para ser desarrolladas en la vigencia 2020 y 2021:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		
				Inicio	Fin	
1. Información de Calidad y en Formato Comprensible	1.1	Realizar piezas audiovisuales que den cuenta de la gestión y logros de la ADRES en la vigencia.	Informe mensual de contenidos digitales de la ADRES.	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/04/2020	31/12/2021
	1.2	Identificar y generar en lenguaje claro la información institucional a partir de la metodología definida por DNP y DAFP.	100% de lo identificado y priorizado	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/04/2020	31/12/2021
	1.3	Actualizar el Esquema de Publicación Institucional. (1 vez al año)	Esquema de Publicaciones actualizado (1 al año)	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/04/2020	31/12/2021
	1.4	Identificar oportunidades de mejora en el contenido de la información que soporta los procesos de inducción y reinducción institucional	Plan de mejoramiento de contenidos para inducción.	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/04/2020	31/12/2021
2. Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y las Organizaciones	2.1	Realizar jornadas de pedagogía sobre el funcionamiento de la ADRES, el flujo de recursos y las novedades en su operación derivadas del PND con actores del Sistema de salud.	Dos jornadas por semestre. (6 en total)	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/06/2020	31/12/2021
	2.2	Realizar mínimo 3 encuentros al año, de relacionamiento con actores del Sistema de salud sobre la gestión y logros institucionales	3 encuentros de relacionamiento realizados en el año. (6 en total)	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/04/2020	31/12/2021
	2.3	Estructurar una propuesta para de rendición de cuentas con el uso de medios digitales, en el cual la ciudadanía y partes interesadas, puedan participar y retroalimentar a la entidad sobre su gestión y puedan depositar sus inquietudes, observaciones y aportes.	Propuesta de rendición de cuentas virtual	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General - Dirección de Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones	01/04/2020	30/09/2020
	2.4	Desarrollar una jornada de rendición de cuentas virtual de acuerdo con la propuesta definida.	1 jornada de rendición de cuentas virtual desarrollada.	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General - Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Dirección de Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones	01/10/2020	31/12/2020
	2.5	Realizar 1 audiencia pública participativa de rendición de cuentas por año para comunicar los resultados de la gestión institucional a la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.	Informe de audiencia de rendición de cuentas (Una audiencia pública participativa por año - 2 en total)	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General - Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Dirección Administrativa y Financiera	01/04/2020	31/12/2021
	2.6	Consolidar, registrar y analizar las evaluaciones, inquietudes, observaciones o aportes realizados por la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, frente a la gestión de la entidad, en los diferentes espacios de diálogo.	Matriz consolidada de inquietudes, observaciones o aportes de grupos de valor y de interés.	- Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Directores y Jefes de Oficina ADRES	01/03/2020	31/12/2021
	2.7	Monitorear la participación ciudadana, de usuarios y partes interesadas en los ejercicios de planificación y producción de documentos institucionales en el espacio digital dispuesto.	Informe de monitoreo semestral de la participación en el espacio digital dispuesto.	- Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/03/2020	31/12/2021

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
				Inicio	Fin
	2.8 Consolidar, registrar y analizar las evaluaciones, inquietudes, observaciones o aportes realizados por los servidores de ADRES, frente a la gestión de la entidad.	Informe de evaluación Jornada de rendición de Cuentas interna	- Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos Directores y Jefes de Oficina ADRES	01/03/2020	31/12/2021
3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1 Realizar una campaña de sensibilización interna sobre la importancia de la rendición de cuentas.	1 campaña desarrollada	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/04/2020	31/12/2020
	3.2 Realizar una campaña para fomentar la participación de la ciudadanía en general en el ejercicio de rendición de cuentas de la ADRES	1 campaña desarrollada	- Asesor de Comunicaciones de la Dirección General	01/04/2020	31/12/2020
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1 Evaluar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas implementada por la entidad.	Informe de evaluación por año	- Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos - Asesor Comunicaciones Dirección General	01/12/2020	31/01/2021
	4.2 Documentar acciones de mejoramiento derivadas de acuerdos, propuestas o evaluaciones que resulten del proceso de rendición de cuentas.	Informe de evaluación por año	- Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	01/12/2020	31/01/2021

De acuerdo con la necesidad e identificación de mejoras en desarrollo de las políticas de participación ciudadana y rendición de cuentas, se revisará y ajustará esta estrategia.

8. BIBLIOGRAFIA

Documento CONPES 3654 de 2010

Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, y el Departamento Nacional de Planeación –DNP Manual Único de Rendición de Cuentas.

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (2019) Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía. Bogotá Departamento Administrativo de la Función Pública