
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 15</b></p>





**INSTITUTO  
DEPARTAMENTAL  
DE SALUD**  
NORTE DE SANTANDER

**PLAN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

**2020**





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 2 de 15</b></p>

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
<b>1. NORMATIVIDAD APLICABLE.....</b>	<b>5</b>
1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991.....	5
1.2 LEY 134 DE 1994.....	6
1.3 LEY 152 DE 1994.....	6
1.4 LEY 1437 DE 2011 - CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.....	6
<b>1.5. LEY 1712 DE 2014 – LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION.....</b>	<b>7</b>
<b>1.6. DECRETO 1078 DE 2015 – DECRETO UNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR TIC</b>	<b>8</b>
<b>1.7 DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016</b>	
1.8 RESOLUCIÓN 2063 DE 2017.....	9
<b>2. MECANISMOS DE PARTICIPACION.....</b>	<b>9</b>
2.1 CONCEJO TERRITORIAL DE SALUD.....	9
2.2 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
2.3 ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO.....	9
2.4 ACCIÓN DE TUTELA.....	9
2.5 CONSULTAS.....	9
2.6 DENUNCIA.....	10
2.7 PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN.....	10
2.8 QUEJA.....	10
2.9 RECLAMO.....	10
2.10 SUGERENCIA.....	10
2.11 TRÁMITE.....	11
<b>3. MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.....</b>	<b>12</b>
3.1 PRESENCIAL.....	12
3.2 TELEFONICO.....	12





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 3 de 15</b></p>

3.3 VIRTUAL..... 12

4. **CRONOGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA 2020.....15**





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 4 de 15</b></p>

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana contribuye al fomento de la democracia participativa, integrando a la población en general en los procesos de toma de decisiones que afectan al ciudadano, al ser miembros activos de una sociedad en la cual debemos aportar para su crecimiento y estabilización. Para el caso del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander-IDS, tiene como fin garantizar el derecho de los ciudadanos a participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, previsto en la Constitución Política de Colombia y dar cumplimiento a lo reglamentado por el Decreto Gobierno en Línea, Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

El plan de participación que a continuación se describe contiene los mecanismos o procedimientos que la ciudadanía puede usar para participar y aportar en la toma de decisiones, y los espacios que dispondrá el IDS para la presente vigencia, en los cuales la ciudadanía podrá hacer uso de sus derechos y deberes de participación y en consecuencia, intervenga en la toma de decisiones acerca de la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión realizada por la entidad.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 5 de 15</b></p>

## 1. NORMATIVIDAD APLICABLE



### 1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991

- ✓ Artículo 20: Derecho de toda persona recibir información veraz e imparcial.
- ✓ Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Artículo 74: Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- ✓ Artículo 79: La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
- ✓ Artículo 270: La ley organizará 4 las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

### 1.2 LEY 134 DE 1994

- ✓ Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 6 de 15</b></p>

consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.

- ✓ Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

### 1.3 LEY 152 DE 1994



Establece los procedimientos para elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar los planes de desarrollo conforme a las prioridades de los grupos sociales que conforman la entidad territorial y el programa de gobierno. También define los mecanismos para su armonización e interrelación con los procesos presupuestales, y las funciones de cada dependencia e instancia que participa en el proceso, enfatizando en la participación de la sociedad civil.

### 1.4 LEY 1437 DE 2011 - CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Los siguientes capítulos regulan el artículo 23 de la Constitución Política, estableciendo el Derecho de Petición y sus distintos tipos. Se refieren a sus alcances, requisitos de presentación y plazos de respuesta:

- ✓ Artículo 3, numeral. 6º: "En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 7 de 15</b></p>

- ✓ Artículo 3, numeral 9°: "En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)".
- ✓ Artículo 5°: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.
- ✓ Artículo 8: Deber de información al público, en donde se incluye los medios electrónicos.



## 1.5 LEY 1712 DE 2014 – LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION

Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información garantizando así la transparencia de la gestión institucional.

## 1.6 DECRETO 1078 DE 2015 – DECRETO UNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR TIC

Dentro de esta norma se encuentra inmersa la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, la cual establece que en el componente de Gobierno Abierto, la entidad deber ser participativa publicando su Plan de Participación Ciudadana por medios electrónicos.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 8 de 15</b></p>

### 1.7 DECRETO 1757/94 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016



Establece Organiza las modalidades y formas de participación social, con el fin de que la ciudadanía se empodere y participe de manera activa en cada uno de ellos.

### 1.8 RESOLUCIÓN 2063 DEL 09 DE JUNIO DE 2017

La política de participación social en salud –PPSS –, mediante la Resolución 2063 de 2017, reconoce la participación ciudadana como un derecho fundamental vinculado al derecho a la salud. La política presenta las bases para el cumplimiento del derecho a la participación en todo el territorio nacional.





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 9 de 15</b></p>

## 2. MECANISMOS DE PARTICIPACION

### 2.1 CONCEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Es un espacio de toma de decisiones, en el que se desarrollan políticas concertadas frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que asesora a las Direcciones de Salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.

### 2.2 RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un proceso de gestión pública, orientado a informar y explicar las acciones, actuaciones y logros obtenidos por los Gobernadores y Alcaldes en cada año de gobierno frente a la implementación de los Planes Territorial de Salud, Operativo Anual y de Inversiones en Salud y del Plan de Acción en Salud.

### 2.3 ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Mecanismo de protección de derechos; esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.



### 2.4 ACCIÓN DE TUTELA

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

### 2.5 CONSULTAS

Petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 10 de 15</b></p>

## 2.6 DENUNCIA

Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

## 2.7 PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN

Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.



## 2.8 QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

## 2.9 RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 11 de 15</b></p>



## 2.10 SUGERENCIA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio para racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

## 2.11 TRÁMITE

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 12 de 15</b></p>

### 3. MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

El instituto Departamental de Salud de Norte de Santander tiene habilitado los siguientes medios para la participación ciudadana:

#### 3.1 PRESENCIAL

**Atención presencial:** En la sede principal Av. 0 calle 10, Oficina 9 – 58 Edificio Rosetal 1° piso Oficina del SAC, Cúcuta, Norte de Santander – Colombia. Con horarios de atención de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

#### 3.2 PARTICIPACIÓN SOCIAL

**Atención presencial:** En la sede principal Av. 0 calle 10, Edificio Rosetal 3° piso, Cúcuta, Norte de Santander – Colombia. Con horarios de atención de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes. Sin embargo en el marco de la emergencia COVID 19, a partir del 21 de julio según la resolución 1880 de 2020, expedida por el Director del IDS, el horario de atención será de 7:00 a 1:00 pm



#### 3.3 BUZÓN DE SUGERENCIAS

Ubicado en la oficina del SAC y en la entrada de la en Av. 0 calle 10 Edificio Rosetal 3 piso, Cúcuta, Norte de Santander – Colombia. Disponible en los mismos horarios de atención al público.

#### 3.4 TELEFONICO

**Telefónico:** IP-PBX 5892105 ext. 154, 117, 120, 180 o Celulares - 313 4363606 – 3133205231, **disponibles en los mismos horarios de atención al público.**



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 13 de 15</b></p>

### 3.5 VIRTUAL

Estas herramientas virtuales están disponibles **las 24 horas del día.**

- Correo electrónico Institucional:** El IDS cuenta con un buzón de correo institucional, [sac@ids.gov.co](mailto:sac@ids.gov.co), [pqrso@ids.gov.co](mailto:pqrso@ids.gov.co), [Participacionsocialids@gmail.com](mailto:participacionsocialids@gmail.com)
- Correo institucional:** [partisocial@ids.gov.co](mailto:partisocial@ids.gov.co)
- [participacionsocialids@gmail.com](mailto:participacionsocialids@gmail.com)
- Notificaciones Judiciales:** El IDS cuenta con un buzón de correo exclusivo para las notificaciones judiciales, [notificacionesjudiciales@ids.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@ids.gov.co).
- Sitio web:** Buzón virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la página web [www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co) en el menú de ATENCION AL CIUDADANO – BUZON P.Q.R.S.D. Ver Ilustración 1.

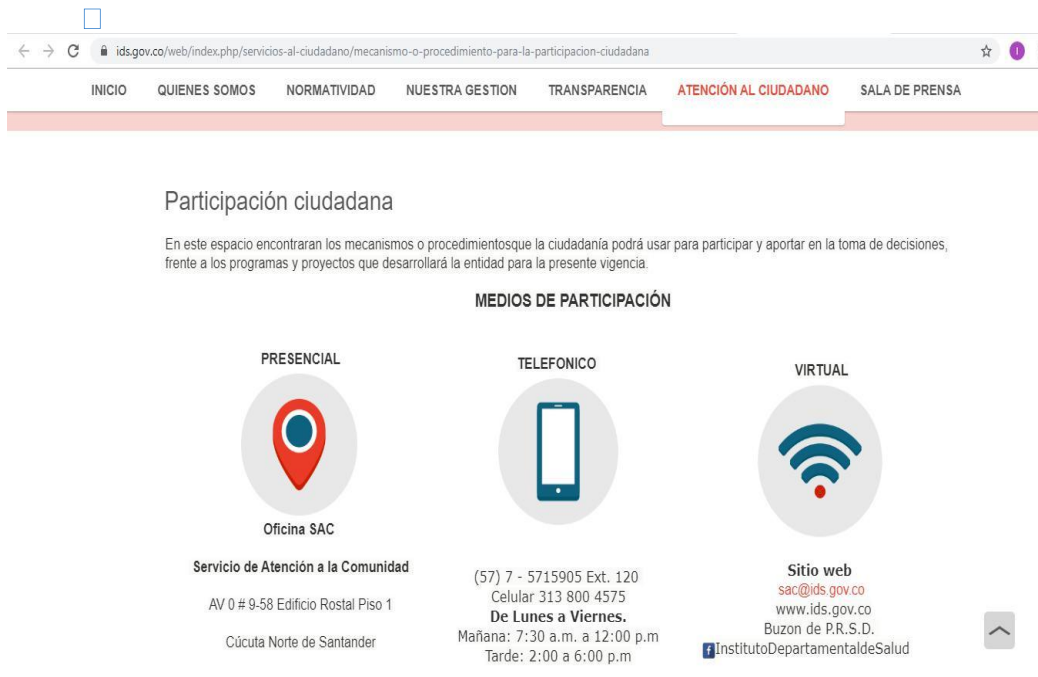




Ilustración 1. Acceso a P.Q.R.S.D.



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
Teléfonos: 5892105. – NIT: 890500890-3 Email - [director@ids.gov.co](mailto:director@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)

 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 14 de 15</b></p>


INICIO
QUIENES SOMOS ▾
NORMATIVIDAD ▾
NUESTRA GESTIÓN ▾
TRANSPARENCIA
ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾
SALA DE ATENCIÓN ▾

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IDS**

Consejo territorial de salud: Audiencia pública de rendición de cuentas: espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

**Rendición de cuentas:** deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

¿A qué mecanismos puede recurrir en caso de preguntas, quejas o reclamos?

**Acción de cumplimiento:** La Acción de Cumplimiento está establecida en el artículo 87 en la Constitución Política y se encuentra regulada por la Ley 393 del 29 de julio de 1997. Ampara el derecho que tiene toda persona de acudir ante autoridad judicial para solicitarle que se haga efectivo el cumplimiento de la ley o acto administrativo. A través de este mecanismo se exige la observancia de las leyes, decretos, ordenanzas y actos administrativos, y pueden ser interpuestos contra la autoridad pública o un particular, a través de los jueces administrativos.

**Acción de tutela:** se denomina al mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia vigente, que se busca proteger los Derechos constitucionales y fundamentales de los individuos "cuando cualquiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública".

**Consultas:** Solicitud que se realiza a funcionarios de instituciones o autoridades para expresar inquietudes, inconformidades u orientaciones relacionadas con sus capacidades, el cual se debe dar respuesta en un término no mayor a treinta días.

**Denuncia:** Información que se expresa de forma oral o escrita sobre un hecho o suceso ante la autoridad competente.

**Petición o derechos de petición:** Es la solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público para requerir su intervención ante un asunto concreto. Para dar respuesta la entidad o funcionario tiene un plazo perentorio de 15 días contados desde la fecha de radicación.

**Reclamo:** Es la situación expuesta de forma oral o escrita que puede realizar una persona por medio digital o telefónico por motivo de una inconformidad frente a la prestación de un servicio o por la mala atención de un funcionario público. Éste debe ser resuelto en un plazo no mayor a 15 días a partir de su radicación.

**Sugerencia:** Es la proposición o insinuación de una idea frente a una situación que busca optimizar o corregir las barreras u obstáculos que se presentan al momento de prestar un servicio por parte de funcionarios o entidades públicas. Para tal fin se debe dar respuesta en un plazo no mayor a 10 días

**Trámite:** Es la gestión o diligenciamiento que deben efectuar los usuarios para lograr un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Habitualmente los trámites se efectúan en las administraciones públicas y privadas.

## Ilustración 2 Glosario de términos

- ✓ **Twitter:** La cuenta del IDS en Twitter es: **@idssocial**  
Por este medio se publican twitts relacionados con noticias, eventos, boletines, publicaciones de interés para el sector salud. Igualmente, pueden recibirse mensajes con comentarios, recomendaciones, opiniones, sugerencias y denuncias.
- ✓ **Facebook:** La cuenta del IDS en Facebook es: **@InstitutoDepartamentaldeSalud**

Por esto medios se publican noticias, eventos, boletines y publicaciones de interés para el sector salud. Igualmente, pueden recibirse mensajes con comentarios, recomendaciones, opiniones, sugerencias y denuncias.



#### 4. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AÑO 2020

ACTIVIDAD	CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Jornada integral de salud: vacunación, barniz de fluor y nutrición	Directo												
Día internacional contra el cáncer infantil	Directo												
Semana de la sensibilización sobre la sal	Directo												
Socialización de los PAS ante el CTSSS del Departamento	Directo												
Día Mundial de toma de conciencia de abuso y maltrato de la Vejez	Directo												
Día Mundial del paludismo	Directo												
Día internacional de los niños víctimas inocentes de agresiones A/PRES/ES 7/8	Directo												
Día Internacional para la eliminación de la violencia sexual en los conflictos	Directo												
Sesiones del CTSSS	Directo												
Día mundial contra la hepatitis													
Día internacional de los pueblos indígenas A/PRES/49/214	Directo												
Día mundial de la lucha contra el cáncer de mama	Directo												
Rendición de Cuentas	Directo												

**Fuente.** Oficinas de IEC y Participación Social y Comunicaciones del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander

San José de Cúcuta, 2020

**CARLOS ARTURO MARTÍNEZ GARCÍA**  
Director

Aprobó: Leal Fernando  
Revisó: M. Villegas y L. Contreras  
Elaboró: González Rodríguez Guillermina

