

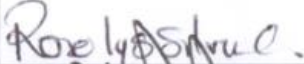
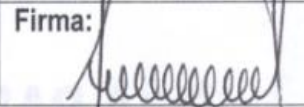
 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34



GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fecha de vigencia: MAYO 23 DE 2014

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

CONTROL DE DOCUMENTOS			
Elaboro: Roselys Silva C.	Cargo: Profesional I	Fecha:	Firma: 
Reviso: Aida Salazar Tinoco	Cargo: Profesional II	Fecha:	Firma: 
Aprobó: LEYDY LUCIA CARGO A	Cargo: SECRETARIA GENERAL	Fecha: MAYO 21/2014	Firma: 

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	Resol. 1255 de Mayo 23 de 2014	Inclusión de nuevas normas y modificación de contenido	Nury Navarro Hernández

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVO

1.1 General

1.2 Específico

2 ALCANCE

3 BASES LEGALES

4 BASES TEÓRICAS

4.1 LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4.1.2 Niveles de Participación Ciudadana

4.1.2.1 Gestión

4.1.2.2 Concertación

4.1.2.3 Fiscalización

4.1.2.4 Iniciativa

4.1.2.5 Consulta

4.1.2.6 Información

4.1.3 Tipos de participación

4.1.3.1 Participación Comunitaria

4.1.3.2 Participación Ciudadana

4.1.3.3 Participación Social

4.1.3.4 Participación Política

4.2 EL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

4.2.1 Funciones del Control Social

4.2.2 Características del Control Social

4.2.3 Pasos para el Control Social

4.2.3.1. Defina qué va a vigilar o controlar

4.2.3.2 Recoja información

4.2.3.3 Analice la información recogida

4.2.3.4. Realice su informe de veeduría

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

5.1 DERECHO DE PETICIÓN

5.1.1 Características del Derecho de Petición

5.1.2 Propósitos del Derecho de Petición

5.1.3 Obligaciones para la Entidad

5.2 QUEJAS Y RECLAMOS

5.3 VEEDURÍAS CIUDADANAS

5.4 AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

5.4.1 Audiencias Públicas De Rendición De Cuentas

5.4.2 Audiencias Públicas Dentro De Los Procesos Contractuales

5.5 VEEDURÍAS DE SERVICIOS DE SALUD

5.5.1 Reglamentación

5.5.1.1 Integrantes

5.5.2 Reuniones del Comité de Veeduría

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

5.5.1.2 Funciones de los Veedores

5.6 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.6.1 Sugerencias

5.6.2 Publicación de Información

5.6.3 Consejo Directivo

6. ANEXOS

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSION: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

PRESENTACIÓN

La participación ciudadana es un derecho esencial que tiene todo ciudadano para participar en la toma de decisiones en cuanto temas económicos, políticos, administrativo y cultural del estado, además es un manera de generar confianza entre la comunidad y sus instituciones.

De esta manera, se está evidenciando la implementación de las políticas de la Entidad frente al Sistema de Desarrollo Administrativo del Estado Colombiano¹ y en particular las correspondientes a las Políticas para la Gestión Ética y el compromiso para la erradicación de prácticas corruptas, a través de acciones para la integridad y la transparencia, dentro de las cuales se pueden señalar la articulación de las acciones de control social con los programas gubernamentales y la realización de la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad.

Conforme con lo anterior el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia es de vital importancia dar a conocer este documento, donde le permita al ciudadano acceder a una herramienta que le garantice participar de forma activa y ejercer sus derechos, de manera transparente, eficaz y pluralista y tengan conocimiento sobre los mecanismos y medios a través de los cuales pueden participar.

También se evidencia el desarrollo de la Política de Lucha Anticorrupción, a través de la vinculación de la ciudadanía para el Control Social de la Gestión.

¹ FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FCN, Código de Buen Gobierno, Título III de las Políticas de Buen Gobierno para la Gestión de la Entidad, pp 12-1

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

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 del control social de la gestión del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

1.2 Específicos

- Promover el ejercicio de la participación ciudadana para el control social de la gestión de la Entidad.
- Identificar y dar a conocer los mecanismos de participación ciudadana que ofrece la Entidad, para el ejercicio del control social por parte de los ciudadanos.

2 ALCANCE

La Guía de Participación Ciudadana va dirigida a todos los ciudadanos (usuarios, proveedores, entidades gubernamentales y no gubernamentales y entes de control), que se encuentren interesados en participar de forma activa en el ejercicio del control social de la gestión del Fondo de Pasivo Social de FCN.

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:

La Constitución Política de 1991 consagra la participación en dos condiciones: Como principio y como derecho fundamental y en su artículo 2 establece como fines esenciales del Estado: “Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, resaltando que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Señala también la Constitución Política en el artículo 40, que todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político y en el Artículo 103, establece como mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: “el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato” y que el “El Estado contribuirá a la

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan”.

El Artículo 49 de la Constitución Política de Colombia, dispone que los servicios de salud se organicen en forma descentralizada por niveles de atención y con participación de la comunidad.

El Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia indica, que la ley organizará 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.

Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la acción de Tutela consagrada en el Artículo 86 de la Constitución Política.

Decreto 306 de 1992, por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991.

Decreto 1382 de 2000, por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

La Ley 100 de 1993, establece como principio del SGSSS la participación social y la concertación.

Dentro de su organización da a los participantes el derecho de participar en la conformación de veedurías; también contempla que debe promocionarse la participación en dichos comités.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia se aprueba la Ley 134 de 1994 por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana y en su Artículo 100 señala que “las organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia a nivel nacional y en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos”. La vigilancia podrá ejercerse en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o mayoritaria se empleen los recursos públicos de acuerdo con la constitución y la ley que reglamente el Artículo 270 de la Constitución.

Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción.

Ley 472 de 1998, 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.

Ley 152 de 1994, por la cual se establece la Ley orgánica del plan de desarrollo tiene como propósito establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento,

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

evaluación y control de los planes de desarrollo, así como la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo 342, y en general por el capítulo 2° del título XII de la Constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren al plan de desarrollo y la planificación.

La Ley 850 de 2003, reglamenta las Veedurías Ciudadanas asignando la facultad para constituir las a 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, Artículo 2°. El Objeto de las Veedurías Ciudadanas será el de ejercer vigilancia de la gestión pública 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, Artículo 4°.

Por su parte, la Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en su artículo 32 establece que para la Democratización y Control Social de la Administración Pública, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública y entre estas acciones se señalan las de convocar a audiencias públicas, incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana, difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos, incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos, apoyar los mecanismos de control social que se constituyan y aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa. En materia de Audiencias Públicas, el Artículo 33° de la Ley 489 de 1998, estipula, que cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

El Presidente de la República, en la Directiva Presidencial 02 de 2002, fija las bases y principios orientadores de la acción gerencial de los funcionarios para la modernización de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario; entre otros para el Servicio al Ciudadano y participación de la sociedad civil establece: “El ciudadano no sólo es receptor de los productos y usuario de los servicios del Estado, sino que además es parte activa en la construcción social a través de los procesos integrales de ejecución, seguimiento y evaluación de las funciones públicas. En tal sentido, se trabajará para mejorar la calidad de los servicios prestados, fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano y Promover las Veedurías Comunitarias.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

El Decreto 3622 de Octubre 10 de 2005 por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo, contempla en su artículo 7°. La Políticas de Desarrollo Administrativo y en el literal c) de dicho artículo, señala la “Política de la Democratización de la Administración Pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.

La Ley 1151 de 2007 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 en su Artículo 1°. Señala como bases de acción para el cumplimiento de los objetivos esenciales del Plan de Desarrollo: - Estado comunitario -” Desarrollo para todos que promueva el bien común, tenga presente que la actividad pública sólo se concibe en beneficio de los gobernados, auspicie y permita la participación ciudadana en las decisiones públicas y en su ejecución y control”, y un mejor Estado al servicio del ciudadano en el cual se consoliden el modelo democrático y los mecanismos de participación.

El Ministerio de la Protección Social ha promovido dentro de las Entidades adscritas al Sector de la Protección Social, la conformación del SIAU –Sistema de Información y Atención al Usuario – para la cobertura de tres (3) líneas fundamentales: 1) Gestión del Servicio de Información y Orientación con el propósito de informar, 2) Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamos y Reconocimientos con el propósito de escuchar y 3) Gestión del Servicio de Atención a la Comunidad a través de la definición y aplicación de Pedagogías para la participación.

La Ley 1150 de 2007, modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal. Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

4 BASES TEÓRICAS

4.1 LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es un derecho humano fundamental, que garantiza la acción deliberada y consciente de la ciudadanía, tanto de manera individual como colectiva, a través de los distintos mecanismos e instrumentos contenidos en la Constitución Política y la Ley, con la finalidad de incidir en la toma de decisiones de los entes públicos, fiscalización, control y ejecución de los asuntos políticos, administrativos, ambientales, económicos, sociales, culturales y de interés general, que mejore la calidad de vida de la población.

El derecho a participar tiene que ver directamente con la posibilidad del ejercicio de la participación política, en la medida en que se trata de un elemento constitutivo de la democracia, concebida como “un sistema

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

pluralista donde debe haber cabida para las múltiples expresiones, contradictorias y plurales, que hay en la sociedad”.

En este contexto, la Constitución Política reconoce el derecho a participar de todos los colombianos, sin distinción. El derecho a la participación ha evolucionado, superando el ámbito de la participación en la vida política a través del voto, y extendiéndose al ámbito de los derechos económicos, sociales y culturales y de solidaridad. De esta manera la participación se constituye en un derecho fundamental que articula los demás derechos humanos.

Nuestra Constitución Política le ha dado un lugar protagónico a la participación al consagrarla simultáneamente como fin esencial, como principio, como derecho fundamental y como deber.

El derecho a participar debe estar garantizado siempre porque ayuda a hacer efectivos otros derechos fundamentales.

El principio de la democracia participativa señala que “el pueblo no solo elige a sus representantes por medio del voto, sino que tiene la posibilidad de intervenir directamente en la toma de ciertas decisiones, así como la de dejar sin efecto o modificar las que sus representantes en las corporaciones públicas hayan adoptado, ya sea por convocatoria o por su propia iniciativa y la de revocarles el mandato a quienes han elegido”.

Socialmente la participación es entendida como un proceso que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y de poder. Es, en suma, un proceso “en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, interviene directamente o por medio de su representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política.

La participación ciudadana, es la ejercida por los ciudadanos como poseedores de derechos y deberes, que actúan en función de unos intereses sociales generales (salud, educación, vivienda, medio ambiente etc.) o colectivos (asociaciones de consumidores, gremios, sindicatos etc.). Este tipo de participación, aunque no tenga vinculación directa con los partidos políticos, si tiene que ver mucho con el Estado, cuando se trata de una intervención en el campo de lo público, es decir, en asuntos de interés general y del bien común.

4 1.2 Niveles de Participación Ciudadana

La participación es posible concebirla a través de varios niveles a saber² :

² Departamento Administrativo de la Función Pública, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior y de Justicia, Veeduría Distrital Plan Nacional de Formación para el Control Social: La Participación Ciudadana en Colombia, Capítulo II, pp 16-17

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

4.1.2.1 Gestión

Manejo de recursos de muy diversa índole, destinados a ejecutar las acciones necesarias para obtener un resultado final.

4.1.2.2 Concertación

Acuerdo por el cual dos o más personas o grupos definen un problema, la solución más conveniente y los medios para ejecutarla.

4.1.2.3 Fiscalización

Vigilancia sobre el cumplimiento de las decisiones tomadas.

4.1.2.4 Iniciativa

Formulación de sugerencias por parte de los ciudadanos, destinadas a resolver un problema o transformar una situación

4.1.2.5 Consulta

Los ciudadanos opinan sobre todos o algunos de los aspectos de un problema o situación, como elemento de juicio para tomar decisiones.

4.1.2.6 Información

Conjunto de datos, hechos, nociones y mensajes a través de los cuales se conoce e interpreta una situación y adquieren elementos de juicio para actuar.

4.1.3 Tipos de participación

La participación ha sido clasificada en³ :

4.1.3.1 Participación Comunitaria

Las comunidades pueden participar en la pavimentación de una vía, la construcción de una escuela o la ampliación de un acueducto; así, mediante procesos de movilización y organización se convierten en protagonistas de su propio desarrollo.

³Departamento Administrativo de la Función Pública, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior y de Justicia, Veeduría Distrital Plan Nacional de Formación para el Control Social: La Participación Ciudadana en Colombia, Capítulo II, pp 18

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

4.1.3.2 Participación Ciudadana

Las comunidades pueden decidir, por ejemplo y mediante consulta popular, el cambio de nombre de un municipio o la revocatoria del mandato para cambiar un alcalde que no ha cumplido su programa de gobierno. El artículo 103 de la Constitución de 1991 establece siete mecanismos de participación ciudadana: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

4.1.5.3 Participación Social

Los ciudadanos pueden organizarse por sectores y por afinidad de intereses para participar activamente en su defensa y en los asuntos propios del grupo, por ejemplo: las madres comunitarias, los clubes deportivos, los comités de seguridad, los voluntarios en salud, las organizaciones culturales y ecologistas.

4.1.5.4 Participación Política

Todos los ciudadanos, mediante el voto, tienen derecho a elegir y ser elegidos alcaldes, gobernadores, presidente, ediles, concejales, diputados, representantes y senadores. Además, tienen derecho a organizar y participar en movimientos y partidos políticos y a usar los mecanismos de participación abiertos por la Constitución.

4.2 EL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

El control social es una forma de participación ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar como se desarrolla la gestión pública. Es decir, orientar, corregir, rectificar las decisiones, la administración y manejo de recursos, el tiempo y lugar de realización de servicios y programas del Estado, todo ello con el fin de contribuir al logro de los objetivos propuestos, la eficiente y transparente utilización de recursos, la prestación equitativa de los servicios y el cumplimiento de los fines sociales del Estado. Este control social a la gestión pública se realiza a través de observaciones, sugerencias y, llegado el caso, mediante denuncias. El control social no sólo observa las posibles desviaciones a los acuerdos sociales (corrupción), sino el cumplimiento de los términos del acuerdo social, es decir, la satisfacción de las necesidades básicas, la redistribución y ejercicio equilibrado del poder, los procedimientos democráticos, la asignación transparente de recursos, el respeto por la normatividad y el

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

control de la discrecionalidad de la administración a través de decisiones visibles y legítimas más que legales, etcétera⁴.

El control social es también una herramienta para la garantía de derechos. Cuando se vigila el equilibrio entre el desarrollo eficiente de la administración pública y su eficacia e impacto desde el deber ser del Estado, se están promoviendo escenarios de vigilancia a la garantía de los derechos; papel privilegiado del Estado social de Derecho. El control social no solo es una práctica que se ejerce en el momento de la ejecución de la política pública. Se debe promover y fortalecer durante los diferentes momentos del ciclo de la gestión pública antes, durante y después de la política, programas o proyectos.

Los ciudadanos y las ciudadanas no quieren o deben limitar sus derechos políticos y sociales a la elección de sus representantes (incluso de los mejores); su nuevo rol también involucra una nueva relación con el Estado y los gobernantes, en el que cobra especial relevancia el acompañamiento de la ciudadanía participativa con incidencia y vigilante de las decisiones políticas que se tomen a favor del interés general. En este nuevo modelo, “los ciudadanos deben ser mucho más proactivos, asumir la gestión de diversos asuntos públicos, y actuar como fiscalizadores y veedores del funcionamiento del aparato del Estado”^{*}.

El control social, es una práctica democrática que promueve la organización social y fortalece el tejido social, superando la visión individual y de mercado, en el que los ciudadanos solo ejercen control social cuando interpone una queja o un reclamo. El control social como práctica democrática, se desarrolla en el marco del modelo de democracia participativa, que surge como una respuesta a las deficiencias del modelo de democracia liberal representativa, dominante durante varios siglos en los países de occidente.

El control social a la gestión pública, realizado en forma individual o colectiva, es una de las reglas que rigen las relaciones entre los ciudadanos y el Estado colombiano.

El control Social es el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

4.2.1 Funciones del Control Social

Entre las funciones del grupo o de las personas que ejerzan el control social a la gestión pública se destacan las siguientes⁵:

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior y de Justicia, Veeduría Distrital Plan Nacional de Formación para el Control Social: El Control Social a la Gestión Pública, Capítulo III, pp 25-26.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

- Participar y conocer desde la planeación, el desarrollo y la evaluación, el objeto público a controlar.
- Vigilar que los recursos públicos se empleen para lo previsto en la política pública, plan, programa, proyecto o contrato.
- Velar por la correcta ejecución, oportunidad y pertinencia de las decisiones tomadas, las acciones previstas y los proyectos o contratos programados.
- Solicitar, por escrito, a las entidades oficiales contratantes, supervisores, contratistas e interventores información pertinente sobre la gestión y grado de avance de la gestión.
- Recibir los informes, observaciones y sugerencias que presenten los ciudadanos y otras veedurías sobre las políticas, planes, programas, proyectos o contratos objeto del control.
- Opinar sobre el tema de interés, manifestar las dificultades y presentar aquellas alternativas de solución que consideren pertinentes.
- Presentar por escrito a la entidad pertinente las recomendaciones, sugerencias y si es del caso, las denuncias que se desprendan del control social. Los informes deben estar sustentados y acompañados de la documentación requerida.
- Presentar a los órganos de control informes de control social sobre los asuntos que en primera instancia no hayan sido atendidos o debidamente resueltos por las entidades correspondientes. Es importante diferenciar las competencias de cada órgano.
- Informar a la comunidad de manera oportuna, pertinente, clara y permanente acerca de su gestión.
- Escoger entre las alternativas aquella que determine la forma de actuar frente a una situación.
- Apoyar o rechazar una decisión del gobernante a través del plebiscito.
- Discutir asuntos de interés de la comunidad en los cabildos abiertos.

4.2.2 Características del Control Social

Los ciudadanos deben ejercer el control social atendiendo unas mínimas características, con el propósito de incidir en la gestión de lo público⁵:

Realismo, para entender las posibilidades reales de la administración para ejecutar cabalmente su gestión. Para saber qué pedir, qué esperar y de cuál instancia de la administración.

Argumentos y razones objetivas que les permitan explicar a la administración lo que observan de su gestión.

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior y de Justicia, Veeduría Distrital Plan Nacional de Formación para el Control Social: El Control Social a la Gestión Pública, Capítulo III, p 43

⁶ Departamento Administrativo de la Función Pública, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior y de Justicia, Veeduría Distrital Plan Nacional de Formación para el Control Social: El Control Social a la Gestión Pública, Capítulo III, p 31

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Propuestas, orientando a la administración sobre lo que quiere la comunidad y el por qué Oportunidad, buscando un impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado Actitud respetuosa, asumiendo que a través del control social los ciudadanos son colaboradores de la administración.

Conocimiento, solicitando con precisión lo que se requiere, promoviendo que la administración entregue la información de forma clara, suficiente y oportuna y haciendo una revisión seria de ella.

Solidaridad, en representación de las comunidades destinatarias de la gestión.

Responsabilidad, para asumir las consecuencias positivas y negativas de las acciones que se adelante.

4.2.3 Pasos para el Control Social

Los ciudadanos deben seguir los pasos que continuación se reseñan para adelantar la vigilancia y control a la gestión pública en forma organizada⁷:

4.2.3.1. Defina qué va a vigilar o controlar

Deben definir de acuerdo al interés y capacidad real, el servicio, la política, el plan, programa o proyecto objeto de control social. Por ejemplo: la construcción de la escuela del barrio.

El objeto de vigilancia es aquel asunto que está bajo responsabilidad de las entidades públicas y que preocupa o interesa a los ciudadanos.

En este paso deben establecer con claridad cuál es el criterio de evaluación frente al objeto de vigilancia y con base en ello se definen indicadores. Para esto deben utilizarse herramientas de seguimiento y evaluación.

4.2.3.2 Recoja información

Los veedores podrán recoger o solicitar de la administración la información correspondiente al tema que es objeto de control social y deben servir para canalizar las inquietudes y percepciones que tienen los demás ciudadanos sobre el mismo.

Antes de solicitar información el grupo o comité de veeduría debe tener claro qué información pedir y debe utilizar una forma para clasificación y registro que permita luego su análisis.

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior y de Justicia, Veeduría Distrital Plan Nacional de Formación para el Control Social: El Control Social a la Gestión Pública, Capítulo III, p 32 - 33

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

La veeduría puede utilizar las entrevistas, las listas de chequeo, las visitas de observación, entre otros para recoger información. Para esto deben utilizarse herramientas de seguimiento y evaluación

Cómo pedir la información: Debe solicitar por escrito a la autoridad competente la información requerida, a través de algunos de los instrumentos de ley, como son: El derecho de petición, el cabildo abierto, las audiencias públicas.

De igual manera, es posible acceder a la información generada por las entidades en medios tales como: Cartelera, publicaciones de la entidad, Página WEB, Informes de Control Interno.

4.2.3.3 Analice la información recogida

Con el ánimo de argumentar suficientemente, los veedores deben adelantar juiciosamente el análisis de la información recibida, aplicando los siguientes criterios:

- Comparación entre la acción realizada y la acción en programada.
- Comparación entre la acción realizada y lo dispuesto correspondientes en las disposiciones legales.
- Comparación entre la acción realizada y las necesidades ciudadanas.

4.2.3.4. Realice su informe de veeduría

Elabore el informe con observaciones y sugerencias, y si es del caso envíe peticiones, demandas o denuncias. El informe debe contener:

- Descripción de la realidad encontrada.
- Identificación de inconsistencias.
- Sugerencias para corregir el problema.
- Envío de peticiones y observaciones demandas o denuncias a la autoridad competente.

Puede utilizar para esto los mecanismo jurídicos o espacios acordados con la instancia o entidad competente como las audiencias públicas, mesas de trabajos, acciones de cumplimiento o quejas si el caso.

Cuando se trate de quejas o denuncias por irregularidades identificadas, los ciudadanos deberán acudir ante los organismos de control encargados de atender dichas irregularidades: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías Municipales.

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

5.1 DERECHO DE PETICIÓN

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Es un derecho fundamental que tiene toda persona, para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante las organizaciones privadas que establezca la ley. Sirve para obtener una pronta resolución a un asunto concreto, ya sea queja, manifestaciones, reclamos o consultas. La violación del Derecho de Petición por parte de las autoridades o de los particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado.

El derecho de petición se encuentra consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional y puede ejercerse por interés general o particular, petición de informaciones y formulación de consultas.

5.1.1 Características del Derecho de Petición

El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, además porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí reserva para sí el sentido de lo decidido.

La respuesta debe cumplir con estos 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 para resolver o contestar un derecho de petición es dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando se formule de manera verbal, y si quien lo formula afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberlo presentado, el funcionario la expedirá de forma sucinta.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado a través de la constancia respectiva⁸

5.1.2 Propósitos del Derecho de Petición

El Derecho de Petición tiene varios propósitos, entre los cuales se pueden señalar:

⁸ Guía de participación ciudadano del concejo de fredonia Pag 6

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Derecho de Petición de interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo comunitario.

Derecho de Petición de interés particular: Es la solicitud que una persona hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo individual.

Petición de Información: Cuando una persona solicita ante las autoridades el acceso a información, para el conocimiento de una actuación en un acto concreto y determinado por parte de estas.

Consulta: Cuando una persona solicita ante las autoridades que expresen su opinión, su concepto o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Petición de copias: Cuando una persona solicita ante las autoridades la expedición de copias de ciertos documentos administrativos proferidos por los servidores públicos en ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado. Esta solicitud puede estar motivada por intereses personales o por ejercer control y vigilancia de las entidades. El peticionario deberá pagar los costos de las copias. (Código Contencioso Administrativo -art. 18, 19 y 24).

Derecho de Petición de examen y consulta de documentos: Cuando una persona o grupo de personas solicita información mediante el examen de documentos que no tengan reserva por Constitución o por la ley (defensa y seguridad nacional, diligencias investigativas penales, etc.). La petición de examen de documentos debe hacerse en horas de atención al público y, según sea el caso, en presencia de un funcionario de la entidad que proporciona la información.

5.1.3 Obligaciones para la Entidad

El derecho de Petición con lleva a las siguientes obligaciones, para la Entidad:

Contestar de una manera adecuada, es decir, con integridad y correspondencia.

Responder de una manera efectiva para la solución del caso que se plantea.

Efectuar la comunicación de un modo oportuno. Por regla general, las peticiones deben ser resueltas así: Máximo quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, para Peticiones Generales y máximo diez (10) días hábiles siguientes a su presentación, para Peticiones de Información El Fondo de Pasivo Social reglamentó el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas, mediante Resolución No. 143 de Febrero 07 de 2008, el cual fue aprobado por medio de la Resolución N. 059 de Marzo 03 de 2008 de la Procuraduría General de la Nación (Haga [CLICK Aquí](#) para consultar RESOLUCIÓN 143 de Febrero 07 de 2008 – REGLAMENTO DEL DERECHO DE PETICIÓN).

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Para presentar un derecho de petición los ciudadanos con algún interés en la gestión del FPS-FNC pueden:

Presentarlo en forma escrita:

- 1) Radicándolo en alguna de las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel Nacional: (Click aquí para ir a OFICINAS ATENCIÓN AL CIUDADANO FPSFNC).
- 2) Enviándolo por Internet a través de los correos electrónicos institucionales: (Click aquí para revisar los CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES).
- 3) Enviándolo por el servicio de correo certificado.

Presentarlo en forma verbal: Presentándose en alguna de las Oficinas Atención al Ciudadano del Fondo de Pasivo Social a nivel nacional y presentar su petición verbalmente, en caso de requerir el certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

5.2 QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJA: Es la manifestación que se realiza ante las autoridades respectivas, sobre las conductas irregulares en que han incurrido los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas, administren bienes del Estado o presten servicios públicos.

RECLAMO: Es la solicitud dirigida a la instancia competente, para que se revisen, ajusten o modifiquen los resultados obtenidos por el usuario frente a un servicio requerido por él y que son motivo de su inconformidad.

Para presentar una queja o reclamo los usuarios o ciudadanos con algún interés en la gestión del FPS-FNC pueden:

Presentarlas de las siguientes formas:

Verbalmente: Comunicándose con cualquiera de los siguientes números:

Línea Gratuita de Quejas y Reclamos: Gratuita Nacional: 01 8000 912 206 o para Bogotá 2 47 67 75 comunicarse con la Oficina del Fondo de su lugar de residencia o más cercana a él: (Click aquí para ir a OFICINAS ATENCIÓN AL CIUDADANO FPSFNC)

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Por escrito: Remitiendo a la oficina del Fondo de su División un oficio en el cual especifique claramente el o los servicios en que se presenta la queja, la situación que la genera o el motivo de la misma, el funcionario involucrado (si es del caso) e incluir su dirección para respuesta o información adicional. De igual manera, deberá adjuntar los documentos soporte de la queja presentada.

Si usted quiere el Fondo cuenta con un formato para presentación de quejas y reclamos que puede descargar aquí y diligenciar completamente, anexando la documentación soporte. (Click aquí para descargar el **FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**).

Personalmente: Dirigiéndose a una de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Fondo a nivel nacional, de acuerdo a su cercanía. (Click aquí para ir a **OFICINAS ATENCIÓN AL USUARIO FPSFNC**).

Por correo electrónico: Dirigiendo un mensaje de correo electrónico en el cual especifique claramente el o los servicios en que se presenta la queja, la situación que la genera o el motivo de la misma, el funcionario involucrado (si es del caso) e incluir su dirección de correo electrónico para respuesta o información adicional, a la siguiente dirección de correo electrónico quejasyreclamos@fps.gov.co.

Por la página web de la entidad: Ingresando a la página web <http://www.fps.gov.co/Quejas y Reclamos>, diligenciando el formulario dispuesto en línea.

5.3 VEEDURÍAS CIUDADANAS

La Ley 850 de 2003 en su Artículo 1º. las define como “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”.

Dicha ley, en el artículo 4 precisa como objeto de las veedurías ciudadanas “la vigilancia de la gestión pública se podrá ejercer sobre la gestión administrativa”. En especial la vigilancia deberá recaer sobre:

1. La correcta aplicación de los recursos públicos,
2. La forma como estos se asignen conforme a las disposiciones legales y a los planes, programas y proyectos debidamente aprobados,
3. El cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados,

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

4. La calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas,
5. la contratación pública y,
6. La diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado

Participación de los Usuarios del FPS a través de este mecanismo:

A través de los procesos de contratación

Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia dentro de los Términos de Referencia de la Contratación, convoca a las Veedurías Ciudadanas, establecidas de conformidad con la Ley, a desarrollar su actividad durante la etapa Precontractual, Contractual y Post contractual de este proceso, haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante la Entidad, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 859 de 2003 y normas concordantes.

Los pliegos de condiciones definitivos podrán ser consultados en la página WEB de la entidad www.fps.gov.co y en el PORTAL UNICO DE CONTRATACIÓN, y/o SECOP www.contratos.gov.co

5.4 AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Dentro de la responsabilidad pública se establece la obligación de rendir cuentas y asumir responsabilidades ante los ciudadanos, desde este marco conceptual podemos definir la Audiencia Pública como:

Es el 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 gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía que tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Sus objetivos son:

Fortalecer el sentido de lo público.

Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.

Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos⁹.

La Procuraduría General de la Nación señala que “la rendición de cuentas social implica una exigencia de “responsabilidad por” la que se hace y la “responsabilidad ante” los ojos de quienes nos hacemos responsables” oficio N° IUS- 2009- 79085 del 26-03-09.

Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.

Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Participación de los Usuarios del FPS a través de este mecanismo:

5.4.1 Audiencias Públicas De Rendición De Cuentas

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. El mecanismo preferente será la realización de Audiencia Pública, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con treinta (30) días de anticipación a la realización de la audiencia.

El procedimiento ESDSOPSPT05 AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS definido por la entidad para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, contempla las siguientes actividades.

ENTIDAD:

Publicación en la Página Web del Fondo, el Informe de Gestión , los documentos de Convocatoria y el reglamento , el cual está disponible para todos los usuarios y ciudadanía en general.

⁹ Guía de Participación Ciudadano del Concejo de Fredonia pag 10

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Convocatoria a Organizaciones, Asociaciones, Sociedades y Cooperativas de Pensionados de Puertos y Ferrocarriles, mediante invitación personalizada remitiendo a cada uno, copia del Informe de Gestión y del Reglamento de la Audiencia Pública Con treinta días de anticipación a la realización de la Audiencia Pública.

Convocatoria abierta a la sociedad en general, a través de la Página Web, avisos en carteleras y medios masivos de comunicación si la disponibilidad presupuestal lo permite.

Seguimiento a los compromisos adquiridos por la Entidad en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas serán realizados por la oficina de trabajo de Control Interno.

USUARIOS Y CIUDADANÍA:

Radicación de propuestas, recomendación, observación, pregunta o sugerencia de intervención en la Audiencia Pública en la Oficina de Atención al Ciudadano en Bogotá, o pueden ser enviadas a través del correo electrónico: rendicuentas@fps.gov.co destinado para tal fin, con diez días de antelación a la realización de la audiencia, (Haga clic acá para consultar el FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE PROPUESTAS AUDIENCIA PUBLICA RENDICION DE CUENTAS).

Exposición de la Propuesta Inscrita previamente en el momento señalado en el programa de la audiencia.

Formulación de preguntas relacionadas con el tema expuesto por los funcionarios de la Entidad durante la audiencia (Haga clic acá para consultar el FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS).

Evaluación del desarrollo de la Audiencia Pública (Haga clic acá para consultar el FORMATO DE ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA).

5.4.2 Audiencias Públicas Dentro de los Procesos Contractuales

De otra parte, dentro del marco del proceso contractual, se realizan Audiencias Públicas ya sea para aclarar los términos de referencia o pliegos de condiciones o para adjudicar los contratos 13.

Estas audiencias las pueden solicitar los Oferentes, el Contralor o la Entidad y se conservan los siguientes parámetros:

Se celebran dentro de los tres días hábiles siguientes a la apertura de la licitación, con el fin de precisar su contenido y alcances, y en ella se deben resolver las observaciones de los proponentes.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Se debe levantar un acta en la que quede constancia de las deliberaciones y decisiones tomadas en desarrollo de la audiencia. A cada uno de los proponentes, haya o no asistido a la audiencia, se le debe hacer llegar una copia de dicha acta.

Cuando en la audiencia se detecta que el pliego tiene vacíos de fondo, contradicciones o alguna otra inconsistencia, se debe elaborar un documento que hará parte integral del contrato (este documento se llama adendo), copia del cual también se debe hacer llegar a cada uno de los proponentes.

Cuando alguno de los proponentes o de las autoridades pertinentes lo solicite, la adjudicación de las licitaciones se debe hacer en una Audiencia Pública, en la cual se debe resolver las observaciones de los proponentes.¹⁰

No se pueden hacer observaciones diferentes a las hechas durante el período de observaciones.

5.5 VEEDURÍAS DE SERVICIOS DE SALUD

Dando cumplimiento a la normatividad en materia de participación ciudadana y en especial a lo establecido en la Ley 100 de 1993, que determina como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud la participación social y la concertación y da dentro de su organización a los usuarios el derecho de participar en la conformación de veedurías, la Federación de Pensionados como representante de los usuarios y con la asesoría del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, ha conformado un modelo de participación propio denominado VEEDURIAS DE SERVICIOS DE SALUD.

Teniendo en cuenta el tipo de población afiliada a los servicios de salud del Fondo, pensionados de los extintos Ferrocarriles Nacionales y Puertos de Colombia y sus beneficiarios organizados en Asociaciones de Pensionados legalmente constituidas en todo el país, este modelo permite la participación en el seguimiento de la prestación de los servicios de salud por parte de los usuarios, mediante el nombramiento de veedores seleccionados por las Asociaciones, quienes conforman COMITES DE VEEDURIA en cada una de las localidades donde se presten servicios de salud y funcionan como se reglamenta a continuación:

5.5 .1 Reglamentación

5.5 .1.1 Integrantes

Estos Comités estarán conformados por (2) representantes de cada una de las Directivas, Subdirectivas o Comités de las Asociaciones de Pensionados existentes en cada localidad para periodos de un año los cuales deben residir en el sitio donde se le presta los servicios de salud.

¹⁰ Departamento Administrativo de la Función Pública, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior y de Justicia, Veeduría Distrital Plan Nacional de Formación para el Control Social: Mecanismos Jurídicos para el Control Social, Módulo II, p 12

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Antes del 20 de Febrero de cada año las Asociaciones de Pensionados deberán informar a la Federación de Pensionados las personas elegidas. Este requisito será indispensable para el reconocimiento y cartelización de los Veedores.

5.5.1.2 Funciones de los Veedores

Los Veedores supervisaran en forma permanente la oportunidad en la prestación de los servicios de salud y buscaran soluciones con los médicos Coordinadores de los contratistas y el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, a las deficiencias a nivel ambulatorio y hospitalario para resolver en forma inmediata los problemas que se presente en la localidad.

Las quejas que no puedan ser solucionadas con el Medico Coordinador de la localidad, serán reportadas al Medico Coordinador del Fondo en la respectiva División con los soportes adecuados con el fin de realizar los trámites pertinentes. Estos Comités de Veeduría mantendrán comunicación permanente con la Federación Nacional de Pensionados la cual dispone de un Comité Coordinador de los Servicios Médicos.

Además, los Veedores deberán participar en los procesos de control y evaluación de los Servicios de salud cumpliendo con las siguientes funciones:

- Promover y participar activamente en los programas de atención preventiva, familiar y extra hospitalaria
- Concertar y coordinar con las IPS todas las actividades de atención a los usuarios
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que les permitan conocer sus inquietudes para ser propuestas al Fondo
- Informar periódicamente a los usuarios que pertenecen a sus asociaciones sobre las actividades, discusiones y decisiones de los respectivos comités.
- Mantener canales de comunicación permanente con los Coordinadores de los contratistas para buscar soluciones a las dificultades que se presenten
- Mantener canales de comunicación permanente con los Coordinadores y Auditores del Fondo para informar las inquietudes y buscar las soluciones
- Reunirse anualmente para nombrar sus delegados e informar al Fondo
- Velar por la utilización adecuada de los recursos
- Impulsar las veedurías como mecanismo de educación para la participación
- Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas
- Reunirse dentro de la periodicidad establecida por el Fondo

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

5.5.2 Reuniones del Comité de Veeduría

Los Comités de Veedurías tendrán dos tipos de reuniones:

ORDINARIAS: Se llevarán a cabo una vez al mes, con anterioridad al Comité Local de Evaluación y elaboraran un acta donde consten las deficiencias y anomalías que no se hayan podido solucionar y con información estadística del mes anterior, suministrada por el Medico Coordinador del Contratista y la recolectada por los pensionados, en los primeros diez (10) días del mes en que se realiza el Comité Local.

La revisión de la información de estadísticas será sobre los temas siguientes:

Oportunidad citas Médicas General

Citas incumplidas de Médicos Generales

Oportunidad citas Médicas Especializada

Citas incumplidas Medicina Especializada

Oportunidad citas odontología

Citas incumplidas odontología

Remisiones a Consultas Especializadas

Remisiones a Hospitalizaciones

Remisiones a cirugía

Remisiones a procedimientos de diagnostico

Hospitalizaciones realizadas en la localidad

Cirugías pendientes y tiempo de espera

Número de fórmulas despachadas

Número de medicamentos ordenadas

Número de órdenes de laboratorio

Número de exámenes de laboratorio

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Número de exámenes de radiología

Número de terapias

EXTRAORDINARIA: Cuando por requerimiento del servicio, se considere que debe realizarse antes de la fecha establecida, se reunirá extraordinariamente:

Este Comité nombrara de su seno:

PRESIDENTE: Sera la persona que dirija la reunión.

SECRETARIO: Persona encargada de realizar las actas de los comités de Veeduría.

Estos cargos se rotarán periódicamente de común acuerdo entre sus integrantes.

Previos a los Comités Local y Regional de evaluación, nombraran el Veedor que llevará la vocería en estos Comités y presentará el informe respectivo.

Se debe tener presente que los veedores deben establecer un contacto permanente y cordial con los Médicos Coordinadores a cargo de los programas en las distintas localidades y plantear de manera oportuna los reclamos relacionados con fallas en los servicios y buscar soluciones rápidas y efectivas. De igual forma, el contratista por intermedio de sus Médicos Coordinadores y funcionarios, prestara la colaboración necesaria a los Veedores con el fin de obtener óptimos resultados.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia estableció los Comités de Evaluación Locales y Regionales de los Servicio Médicos los cuales se rigen por la siguiente reglamentación:

Actas e Informes

ACTAS: Lugar y fecha, Participantes, Temas tratados, Conclusiones y compromisos. Firmas de los asistentes

INFORMES: Modificaciones en la red de servicios, Oportunidad de los servicios, Número de quejas evaluadas en el Comité, Cumplimiento de compromisos adquiridos, Sistema de Referencia y Contra referencia.

5.6 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.6.1 Sugerencias

Los ciudadano pueden participar presentando sugerencias para el mejoramiento de los servicios prestados por El Fondo, para ello pueden diligenciar el formato disponible en la Oficina de Atención al Ciudadano en

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

Bogotá y sus Puntos Administrativos Fuera de Bogotá y depositarlo en el Buzón de Sugerencias. (Click acá para descargar el: MIAAUOAUFO44 FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS)

5.6.2 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:

INFORMES: <http://www.fps.gov.co/sitio/index.php?tipoDoc=1&idCategoria=12&tipo=1&ano=2010>

PLANES Y PROGRAMAS:

<http://www.fps.gov.co/sitio/index.php?tipoDoc=1&idCategoria=12&tipo=1&ano=2010>

CONTRATACIÓN

<http://www.fps.gov.co/contratacion/>

5.6.3 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.

 Libertad y Orden	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD) GUÍA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA		 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)
VERSIÓN: 2. 0	CÓDIGO: MIAACGCDGS01	FECHA DE VIGENCIA: 23 DE MAYO DE 2014	PAGINA 1 DE 34

6 ANEXOS

La Guía de Participación Ciudadana contiene los siguientes Anexos:

- Anexo No. 1 [Resolución 143 de Febrero 07 de 2008 – REGLAMENTO DERECHO DE PETICIÓN](#)
- Anexo No. 2 [Oficinas de Atención al Ciudadano](#)
- Anexo No. 3 [Correos Electrónicos Institucionales](#)
- Anexo No. 4 [FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y/o FELICITACIONES Y DENUNCIAS MIAACGCDF012](#)
- Anexo No. 5 [FORMATO PARA LA INSCRIPCIÓN DE PROPUESTAS AUDIENCIA PÚBLICA RENDICION DE CUENTAS ESDESOPSFO05](#)
- Anexo No. 6 [FORMATO DE INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA.ESDESOPSFO07](#)
- Anexo No. 7 [ENCUESTA PARA EVALUACION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS ESDESOPSFO08](#)
- Anexo No. 8 [FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS M MIAACGCDF044](#)