

**LOS PROCESOS DE CONTROL SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA
DE LA GERENCIA SOCIAL**

Presentado por:

CAROL AMANDA CUASTUMAL BACCA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANOS
CEILAT
SAN JUAN DE PASTO
2010**

**LOS PROCESOS DE CONTROL SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA
DE LA GERENCIA SOCIAL**

**Presentado por:
CAROL AMANDA CUASTUMAL BACCA**

Trabajo de grado para optar el título de especialista en Gerencia Social

Asesor

**Esp. JAVIER EDUARDO RODRIGUEZ SALAZAR
Gerente Social**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANOS
CEILAT
SAN JUAN DE PASTO
2010**

NOTA DE ACEPTACION

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

San Juan de Pasto, 10 de Noviembre de 2010.

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de sus autores”

Artículo 1º del acuerdo No. 324 del 11 de octubre de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme respirar Paz, Serenidad, en mi vida.
Por la oportunidad inmensa de recorrer caminos para ser mejor persona y
ciudadana del mundo.

A mi Madre por ser la persona que ha orientado mi vida, por su ejemplo de mujer,
Por su amor, apoyo y comprensión.

A mi pequeño David Alejandro, por ser la luz que ilumina cada día de mi existencia
y me impulsa a caminar y afrontar los obstáculos de ese transitar

AGRADECIMIENTOS

Al Centro de Estudios Latinoamericanos (CEILAT) y su equipo de colaboradores quienes de manera permanente orientaron el proceso de formación.

Al profesor Javier Rodríguez, por su interés y disponibilidad para compartir sus conocimientos y asesorar de manera asertiva esta investigación.

A Esther Alicia, y quien a través de su experiencia aportó significativamente a esta investigación.

A la organización EMSSANAR ESS y compañeros de trabajo, por permitirme un espacio para crear conocimiento y aportar desde mi quehacer laboral el mejoramiento de los procesos empresariales y comunitarios.

CONTENIDO

	Pàg.
RESUMEN	10
INTRODUCCION	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACION EL PROBLEMA	15
2. OBJETIVOS	16
2.1. OBJETIVO GENERAL	16
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
3. JUSTIFICACION	17
4. MARCO DE REFERENCIA	19
4.1. ANTECEDENTES	19
4.1.1 Antecedentes EMSSANAR ESS	23
4.1.2 Antecedentes Instituto Departamental de Salud de Nariño	24
4.1.3 Antecedentes GESTARSALUD	24
4.2 MARCO TEORICO	27
4.2.1. Promoción de la Participación comunitaria	27
4.2.2. Ejercicio del Control Social	29
4.2.3. Características de las organizaciones comunitarias	30
4.2.4. Control Social	31
4.2.5. Participación un derecho	31
4.2.6. Tipos de participación	32
4.2.6.1. Participación Comunitaria	32

4.2.6.2. Participación ciudadana	32
4.2.6.3. Participación social	32
4.2.6.4. Participación política	32
4.2.6.5. Participación y pobreza	32
4.2.7. La Corresponsabilidad	33
4.3. MARCO JURIDICO	33
5. METODOLOGIA	35
5.1. ENFOQUE	35
5.2. PROCESO METODOLOGICO	35
5.2.1. Etapa 1: Recolección de la información	35
5.2.2. Etapa 2: Análisis de la Información	36
5.2.3. Etapa 3: Sistematización de la información	36
6. PREGUNTAS ORIENTADORAS	37
6.1. Pregunta uno: ¿Cuál es la importancia de la participación en los procesos de control social?	37
6.2. Pregunta dos: ¿Cual es el rol del gerente social en los procesos de control social?	40
6.3. Pregunta tres: ¿qué es lo esperado de la relación entre gerencia social y control social?	47
7. CONCLUSIONES	52
8. ANEXOS	54
Anexo A. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	55
BIBLIOGRAFIA	62

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No 1. Históricos	40
Cuadro No 2. Articulación del rol del gerente social y de los Ciudadanos en los procesos de control social.	48

RESUMEN

El Control Social entendido como las actividades que realizan las organizaciones sociales y los ciudadanos a fin de controlar, verificar o supervisar la prestación de servicios, denunciando las anomalías, proponiendo soluciones y planteando alternativas ante la implementación de legislaciones específicas, se constituye en una premisa que debe legitimarse cuando de reclamar los derechos se trata por consiguiente los espacios y actores involucrados están llamados a sinergizar procesos de organización para la participación comunitaria, donde los ciudadanos en torno a un solo propósito puedan transformar y generar cambios estructurales que permitan el mejoramiento de las condiciones de vida y un desarrollo social coherente con las necesidades y realidades.

ABSTRAC

The Social Control, understood as the activities of organizations social and citizens in order to monitor, verify, or supervise the provision of services, denouncing the anomalies, proposing solutions and considering alternatives to the implementation of specific legislation, is a premise that should legitimizarse when claiming rights therefore treat spaces and stakeholders are called to synergizing processes Organization for community involvement, where citizens into a single purpose can transform and generate structural changes to improve the conditions of life and development social consistent with the needs and realities.

INTRODUCCION

La Participación social y Comunitaria fortalece la identidad individual y colectiva, brindando herramientas y posibilidades a la población para que ejerza sus derechos como ciudadanos, mediante el ejercicio de un Control Social real y efectivo, que promueva un proceso comunitario donde los mismos ciudadanos se conviertan en actores protagónicos y el estado cumpla con los deberes y obligaciones que ha adquirido.

Pese a que las herramientas se encuentran en la Constitución Política, y una normatividad que reglamenta esta posibilidad, existe una resistencia de la comunidad por generar una movilización que trascienda y vaya más allá de una simple, queja y/o reclamo, o quizá es que los derechos a lo largo de la historia se han vulnerado tanto, hasta el punto de que los procesos de cambio y transformación social han perdido credibilidad.

En este sentido se hace necesario hablar de una MOVILIZACION SOCIAL desde el Control Social donde los ciudadanos por voluntad e iniciativa propia deciden insertarse en diferentes organizaciones de base, con el fin de promover una participación activa y proactiva en los procesos de veeduría y control social. Este propósito tiene razón de ser si se considera que la Gestión Social que deben realizar estas organizaciones tienen que ver con procesos de Transformación y Desarrollo Social, y con ellos la complejidad de las relaciones sociales, del territorio, la cosmovisión en la resolución de conflictos y la gestión de soluciones, para lo cual se debe tener en cuenta:

- El acompañamiento de las instituciones como actores orientadores, facilitadores y acompañantes en las acciones formativas para la gestión de participación en el Control Social.
- Identificación del papel de las Organizaciones Comunitarias dedicadas al ejercicio del Control Social en términos de autogestión, compromiso social, empoderamiento y participación necesaria para el proceso.
- Construcción y ejecución de planes de Gestión que permitan la formación y la organización al interior de estas organizaciones sociales.
- Construcción de Redes Sociales que permitan un apoyo integral a la gestión social y comunitaria de estas organizaciones, mediante sinergias institucionales que permitan la consolidación de estos procesos comunitarios.

Con base en este panorama es de gran importancia el tema del Control Social si se tiene en cuenta que debe ser un proceso organizativo y participativo que a largo plazo propenda por un cambio y transformación real de las comunidades basado en la satisfacción de sus necesidades desde la potenciación de sus condiciones locales.

En armonía con lo anterior esta investigación está claramente articulada con la línea de Desarrollo social debido a que se habla de una participación democrática y su vinculación con los procesos de desarrollo y de cambio social. Bajo esta premisa, las instituciones pueden vincular de manera directa a la comunidad en los procesos de planificación y en la ejecución de programas, bajo formas autónomas de organización comunitaria donde la participación nazca de la misma comunidad garantizando procesos más activos, coherentes y eficaces.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que el gobierno nacional se ha interesado por jalonar procesos de organización y participación comunitaria que representen el verdadero ejercicio de una democracia autónoma, libre y espontánea en el ejercicio de los DEBERES Y DERECHOS como ciudadanos, es importante considerar que el Control social entendido como la posibilidad de movilizar a la comunidad en procesos autogestionarios y de empoderamiento comunitario, se convierte en un pilar importante que impulsa este quehacer, el cual hasta el momento ha sido incipiente por cuanto se han vulnerado los derechos de los ciudadanos, de aquí que es urgente fortalecer estos procesos de autogestión en el marco de las formas y mecanismos de control social, los cuales requieren ejecutarse desde la perspectiva interna de las Organizaciones y los actores sociales e institucionales, garantizando la generación de procesos autónomos de organización comunitaria para el Control Social.

En este sentido las instituciones han dejado de lado su responsabilidad en la formación y capacitación de la comunidad en lo que respecta al conocimiento de sus Deberes y Derechos sumado a que el accionar de las organizaciones comunitarias dedicadas a realizar control social, como las Asociaciones de usuarios de los servicios de salud, las veedurías comunitarias se ha reducido a recepcionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, limitando su rol en los espacios de Control Social.

Esta problemática tiene que ver con la inadecuada información y orientación con que cuentan los ciudadanos para organizarse de manera activa y propositiva, frente a la problemática latente de uso y abuso de los derechos sociales, y el bajo nivel de acción de las organizaciones de base, que una vez conformadas para avocar por los derechos en su papel de controladoras sociales, no poseen el suficiente empoderamiento para canalizar las situaciones propias del ejercicio del control social.

Este panorama se agudiza mas cuando la comunidad que es la llamada a hacer veeduría y control social muestra apatía y desinterés en estos procesos de organización para la Participación Comunitaria, sumado a que si en alguna de ellas existen liderazgos, estos no se han consolidado ya que los intereses que prevalecen son individuales y no se proyectan a la comunidad.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la importancia del Control Social en los procesos de Participación comunitaria y su relación con la Gerencia Social?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar desde la perspectiva del Gerente Social, el nivel de importancia de la participación comunitaria en los procesos de control Social y su incidencia en el Desarrollo Social.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el nivel de importancia de la participación comunitaria en el Control Social, teniendo en cuenta la dinámica ejercida y los actores vinculados a estos procesos.
- Establecer el rol de la Gerencia Social en los procesos de Control social y veeduría.
- Identificar la relación que existe entre la Gerencia Social y el Control Social
- Analizar las formas y espacios de Participación Comunitaria en el tema de Control Social.

3. JUSTIFICACION

¹Según Emir Sader, las experiencias políticas que se agrupan bajo el rotulo de "Democracia Participativa" se caracterizan por la afirmación del Estado de Derecho, del planteamiento participativo, de la Responsabilidad Social de las empresas, de la Participación de las mujeres en la lucha Política y de la reivindicación de los derechos sociales; le apuestan a una profundización de las relaciones entre los ciudadanos y las decisiones del poder político y a un rescate de los grupos minoritarios como actores sociales, le apuntan a una reforma democrática del Estado en el sentido de acercamiento de los gobernantes a los gobernados y de control de los segundos sobre los primeros. Las iniciativas de democracia participativa buscan rescatar la dimensión pública y ciudadana de la política, sea a través de la movilización de sectores sociales interesados en la realización de políticas públicas presionando a las autoridades para que tengan en cuenta sus puntos de vista y sus necesidades, sea a través de la transformación/flexibilización de las instituciones representativas para que abran las puertas a la voz de los ciudadanos.

Esta premisa permite vislumbrar el ejercicio de la Participación Comunitaria como un derecho de los ciudadanos para ejercer su voz y voto en los proceso de control social y veeduría, si se tiene en cuenta que estos espacios se constituyen en escenarios de participación y concertación comunitaria.

En este sentido el Control Social en la ejecución de programas y proyectos sociales es una alternativa de desarrollo equitativo para el crecimiento y desarrollo de los pueblos, de aquí que el control social se constituye en las actividades de veeduría que ejercen los ciudadanos en calidad de controladores sociales a todas y cada una de las actividades que adelantan las organizaciones y a la utilización de los recursos.

Es necesario vislumbrar esta propuesta de manera integral si se tiene en cuenta que actualmente el sistema en su conjunto muestra un panorama que limita y condiciona el acceso a los espacios para efectuar actividades propias del control social, y la posibilidad de hacer de este proceso un verdadero escenario de participación comunitaria.

Analizados entre otros estos elementos, es indispensable el compromiso y responsabilidad social que deben asumir estas instituciones en el marco de una propuesta comunitaria seria y responsable que a largo plazo permita implementar

¹ Democracia, Participación, y Control Social a la Gestión Pública, SADER, Emir,"para otras democracias", en Santos, op.cit.pp 651 y ss.

acciones unificadas que apunten a la autorregulación del sistema en los niveles territoriales, la Promoción y la participación comunitaria.

Estos elementos se constituyen en los pilares fundamentales para el ejercicio y prácticas del control social, que más allá de un compromiso institucional es el aporte al crecimiento y desarrollo de la Región.

Por consiguiente se requiere abordar el tema desde una propuesta seria donde el Gerente Social posibilite alternativas encaminadas al ejercicio de una verdadera Democracia Participativa en los espacios de Control social, haciendo efectivo el derecho de estas Asociaciones de usuarios en el rol que les confiere.

Si bien es cierto desde la Gerencia Social se puede realizar una GESTION SOCIAL, enfocada en la posibilidad de espacios que articulen y fortalezcan el control social de estas organizaciones de Base así:

- Fomento de un proceso de autogestión y empoderamiento social
- Sostenibilidad de un proceso comunitario y participativo
- Ahorro de Gasto
- Articulación de necesidades y alternativas viables y coherentes con la realidad y vivencias del control social
- Fortalecimiento del capital Humano
- Mejoramiento de la calidad de vida
- Desarrollo Social y Comunitario
- Participación comunitaria
- Capacitación en todos los niveles
- Organización social autorregulada
- Apoyo Institucional para su aceptación y Motivación
- Poder de cambio

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 ANTECEDENTES

Para conocer, identificar y comprender la dinámica en la que se desenvuelve el Control Social es importante retomar como antecedente el documento denominado “Participación Comunitaria y Control Social en el Sistema de Salud”, de la Dra. Decsi Astrid Arévalo, donde se puede establecer la importancia de la Participación Comunitaria como un eje articulador en los diferentes procesos de cambio y Transformación social así:

En Colombia la Constitución de 1991 estableció la obligatoriedad de promover la participación social. No obstante, la discusión en torno al significado y el alcance de la participación social no fue agotada con la promulgación de la carta constitucional ya que la participación social contiene un alto componente político, es decir, se trata de la transferencia de una parte del poder a los sectores que antes estaban al margen en la toma de decisiones estatales. En la medida en que el Estado ha concebido la estrategia de mercado como la mejor forma de asignar los recursos y los receptores de la política social son considerados como consumidores, el reto es establecer un balance de oferta y demanda para garantizar eficiencia y eficacia en la aplicación de los recursos y transparencia en la gestión pública. De allí que la comunidad de usuarios tiene la misión de velar porque se lleve a cabo una correcta asignación de los recursos provistos por el Estado. Una manera de apreciar esta tendencia es la configuración de las formas de participación. Al evaluar algunos de los resultados de la aplicación de esta estrategia de participación social en salud se pueden destacar tres características: hay importantes avances en la promoción de la participación, pero no en control social; existe dispersión y atomización del control social; y se manifiesta una debilidad de la participación como política institucional. Respecto al primer tema se puede concluir que ha existido una respuesta favorable por parte los municipios a la obligación de promover las formas organizativas de la comunidad en lo que a salud se refiere. Al tomar en cuenta las acciones desarrolladas en control social el panorama cambia. La convocatoria de las instituciones del sistema a las organizaciones comunitarias es considerablemente baja, al igual que lo es la discusión de los informes presentados por tales organizaciones. De otra parte, se hizo evidente la falta de comunicación entre las diferentes instancias comprometidas en la promoción de la participación y en el control

social, situación que se refleja en la presencia de relaciones de naturaleza bilateral, es decir sólo se conoce al interlocutor más directo.²

En Colombia, la Constitución de 1991, al establecer la obligatoriedad de promover la participación social, se convirtió en punto de encuentro entre los movimientos sociales que propendían por un mayor espacio en la esfera política y en la gestión pública y las instituciones estatales que estaban generando mecanismos participativos.

No obstante, la discusión en torno al significado y el alcance de la participación social no fue agotada con la promulgación de la carta constitucional. Inserta en los propósitos de profundizar la democracia y en la propia democratización del Estado, la participación social contiene un alto componente político, es decir, se trata de la transferencia de una parte del poder a los sectores que antes estaban al margen en la toma de decisiones estatales. Así, la forma como sea ejercida esa participación dará lugar al fortalecimiento de la democracia representativa o al avance de la participativa; la diferencia central se observaría en los procesos de discusión y configuración de los planes estatales.

En el desarrollo de los preceptos constitucionales en el ramo de la salud, se ha puesto en marcha un modelo de participación en el cual la colectividad es entendida como el conjunto de individuos que comparten un interés común y por ello la acción colectiva sería la expresión de los individuos que buscan la maximización del beneficio en la provisión de un bien o en la generación de políticas. De esta manera, las funciones de la organización se orientarían al logro de la eficiencia tanto en la asignación de los recursos como en la gestión.

Se encontró que en concordancia con la legislación la comunidad hace presencia en el campo de la salud básicamente a través de las asociaciones de usuarios y las veedurías. Pero, la generación de procesos participativos “desde arriba”, en el caso de salud no tendría una contraparte “desde abajo”, en tanto el número de experiencias organizativas distintas a las estipuladas por la legislación es bastante reducido.

Otra característica central del modelo institucional es el predominio de una perspectiva fiscalizadora de los recursos públicos. En la medida en que el Estado ha concebido la estrategia de mercado como la mejor forma de asignar los recursos y los receptores de la política social son considerados como consumidores, el reto es establecer un balance de oferta y demanda para garantizar eficiencia y eficacia en la aplicación de los recursos y transparencia en la gestión pública. De allí que la comunidad de usuarios tiene la misión de velar

² AREVALO, Decsi Astrid. “Participación Comunitaria y Control Social en el Sistema de Salud”. Bogotá, Colombia. 2004. p 107. Rev. salud pública, 2004, vol.6, no.2, p.107-107

porque se lleve a cabo una correcta asignación de los recursos provistos por el Estado.

Una manera de apreciar esta tendencia es la configuración de las formas de participación. Así, el mecanismo de representación de la comunidad en las juntas directivas opera para las IPS y EPS públicas o mixtas; es decir, no hay ninguna injerencia en el ámbito privado. Igualmente, la conformación de asociaciones de usuarios compete a los asegurados, con lo cual los vinculados estarían excluidos de la participación y la representación. Otro ejemplo del énfasis fiscalizador lo aportan las veedurías, no sólo en términos de la importancia que se le otorga como mecanismo de control, sino también por las funciones que se le han asignado.

Al evaluar algunos de los resultados de la aplicación de esta estrategia de participación social en salud se pueden destacar tres características: hay importantes avances en la promoción de la participación, pero no en control social; existe dispersión y atomización del control social; y se manifiesta una debilidad de la participación como política institucional.

Respecto al primer tema se puede concluir que ha existido una respuesta favorable por parte los municipios a la obligación de promover las formas organizativas de la comunidad en lo que a salud se refiere. Sin lugar a dudas, la creación de la DLS constituye un importante impulso a la participación social en salud y en aquellos municipios en los que no existe este ente territorial se hace evidente un menor esfuerzo en promoción y un menor número de organizaciones comunitarias actuantes.

Al tomar en cuenta las acciones desarrolladas en control social el panorama cambia. La convocatoria de las instituciones del sistema a las organizaciones comunitarias es considerablemente baja al igual que la discusión de los informes presentados por tales organizaciones. Esta situación ilustraría que buena parte de la promoción del proceso participativo está en su fase inicial de difusión del funcionamiento del sistema y conformación de organizaciones, pero no se ha dado el paso a una verdadera interlocución entre los actores.

La mayor contribución de la comunidad y de las asociaciones de usuarios es el aporte de información; de estos grupos se extraen los datos que permiten determinar las necesidades, inconformidades o preferencias del grupo poblacional y las asociaciones se aprovechan como vehículo en la difusión de las condiciones de operación del sistema y mecanismo de acercamiento a los potenciales demandantes de servicios. Menos intensa es la consulta sobre políticas y programas y lo es aún menos la concertación de políticas.

La participación se intensifica en el control a la ejecución de programas y proyectos, las prácticas de coadministración de algunas de las instancias o acciones de un programa y en la ejecución de las acciones de los programas. Este último paso es bastante claro en la integración de la comunidad en los planes de prevención y promoción, en su llamado a contribuir al proceso de priorización de potenciales beneficiarios y a la carnetización (en donde los miembros de la asociación o los líderes comunitarios contribuyen), en la configuración de la oficina de atención a la comunidad y su operación por parte de las asociaciones, entre otros.

La falta de profundización del proceso de control social está ligada a las capacidades que desarrollan las organizaciones. Se encontró que estos grupos dedican buena parte de sus esfuerzos a los problemas derivados de la sobrevivencia de la organización y a la difusión de información sobre la existencia y funcionamiento del régimen subsidiado y aún no se ha dado un paso decidido hacia el ejercicio del control social.

Respecto a la atomización y dispersión del control social es preciso anotar que se refiere tanto a los agentes que pueden ejercerlo y a la manera como se manifiestan las acciones de control. Dentro de la pirámide participativa que estableció la legislación; desde todos estos entes se puede ejercer control. Esta jerarquización debería dar lugar a un tratamiento sistemático de las dificultades y retos del sector salud de acuerdo con los niveles en que se lleva a cabo esta participación.

Se hizo evidente la falta de comunicación entre las diferentes instancias de la estructura piramidal - en la base se encuentran los individuos, luego las asociaciones, más arriba la representación en juntas directivas y finalmente en Copacos y consejos territoriales - lo que a su vez se traduce en la presencia de relaciones de naturaleza bilateral; es decir, sólo se conoce al interlocutor más directo. De manera similar se encuentra un bajo nivel de relación entre las organizaciones comunitarias del sector y aún con los otros sectores. Esta estructura atomística de la participación se refuerza en el hecho de que las quejas individuales son el mecanismo de control más extendido, pero su tratamiento por parte de las distintas instancias del sistema no permite convertirlas en fuente información para la detectar problemas recurrentes o compartidos por distintos agentes, con lo cual tampoco se constituyen en variables que orienten las discusiones sobre la evolución del sistema en el municipio.

La última característica señalada se refiere a los escasos recursos con que cuentan los programas de PPC y las organizaciones comunitarias.

El carácter de derecho social que tiene la salud implica un mayor grado de compromiso de la población y por lo tanto la puesta en marcha de mecanismos de control que desborden la esfera fiscalizadora y permitan el desarrollo de una

capacidad propositiva. Por ello es preciso iniciar un proceso de aprendizaje en el cual se parta por esclarecer la calidad de las relaciones entre la participación y los programas estatales y los instrumentos que permitirían mejorarla; igualmente, es preciso establecer un sistema de capacitación para líderes a través del cual no sólo se aporte información específica sino que se apoye en el desarrollo de capacidades.

En la misma dirección se puede avanzar hacia la superación del concepto de comunidad o colectividad para inscribirse en el de ciudadanía al cual corresponden los derechos sociales. Así, los criterios de solidaridad y equidad se constituirían en el faro que guía la participación y el control. De esta manera se convierte en compromiso de todos los ciudadanos contribuir al debate en torno a los planes y a las directrices que debe seguir el

4.1.1. Antecedentes EMSSANAR ESS. Según el diagnóstico realizado por la organización EMSSANAR en el año 2004, la ARS ha adelantado un estudio buscando comprender la situación de las Asociaciones de usuarios, con el fin de apoyar su proceso organizativo y fortalecer las acciones que deben desempeñar ante la sociedad y el sistema general de seguridad social en salud, dicho estudio utilizó una metodología de Investigación Acción participativa lo que ha permitido la implementación del proyecto de Fortalecimiento y movilización para la transparencia, el Control Social y el Buen Gobierno con Afiliados del EMSSANAR E.S.S, que actualmente se desarrolla.

El mencionado diagnóstico permitió conocer la realidad de estos grupos en cuanto a las rupturas en las responsabilidades compartidas entre los actores, se encuentran desarticuladas entre sí, además se encuentra desconocimiento del rol de controladores sociales lo que le ha impedido realizar planes que sean verdaderamente trascendentales y finalmente cumplir participar activamente.

La información que se maneja al interior de la organización es verticalizada y se encuentra ruptura en la multiplicación de la misma, por lo tanto no se ha logrado aún la asimilación de información del conjunto de los afiliados que participan de esta agrupación; las instituciones con las que trabajan se reducen a la oficina municipal y en algunos casos se abre a personerías municipales. Se encuentran liderazgos que absorben eventos y que se llenan de conocimientos que no son aprovechados para fines comunitarios, sino que se quedan en el sujeto, indicando que se incluyen en actividades encaminadas al control social sin distinguir su verdadero rol de apoyo comunitario.

La Asociación de Usuarios y su investidura ha servido para que los usuarios hagan uso de sus derechos abusando en algunos casos y convirtiéndose en quejosos crónicos, debido a la escasa autogestión comunitaria que estas organizaciones poseen. En otras ocasiones y por la confusión que manejan acerca del proceso, estas se han prestado para la búsqueda de iniciativas productivas, obviando el papel de controladores sociales para el cual fueron asignados por la comunidad afiliada.

Las relaciones de dependencia que se han generado gracias a los procesos sociales desencadenados a través de la historia de nuestro país, inciden en el actuar comunitario de los ciudadanos, representado en el bajo interés por conocer información y por generar espacios reales de participación que les permitan conocer realmente cuál es la importancia de lo que hacen y del poder que pueden adquirir y manejar.³

4.1.2. Antecedentes instituto Departamental de Salud de Nariño. Según el informe de gestión del año 2005 el fortalecimiento del Sistema de Vigilancia y Control de la Calidad de Aseguradoras e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, se encontró que como producto de las visitas efectuadas a la fecha se encuentran en curso 132 procesos administrativos sancionatorios, de los cuales unos se encuentran debidamente ejecutoriados con sanciones y otros se están en trámite. De la misma manera, en este año, se adelantaron visitas de inspección y vigilancia a las Administradoras de Régimen Subsidiado, ARS, que operan en el Departamento de Nariño haciéndoles observaciones en el cumplimiento de metas de actividades de Promoción y Prevención y obligaciones que por Ley deben acatar respecto a garantizar el POS-s a sus afiliados.

Se fortaleció la Red de urgencias con la contratación de cuatro médicos de consola que garantizan, durante las 24 horas del día, la coordinación de las remisiones de pacientes de niveles de baja complejidad a niveles de mayor complejidad con un costo anual de ciento doce millones ochocientos mil pesos (\$112.800.000.00) Igualmente, se ejecutó el convenio interadministrativo celebrado entre el IDSN y el Ministerio de la Protección Social por valor de \$ 1.036.millones para fortalecer las IPS de los 7 municipios del área de influencia del volcán Galeras

4.1.3. Antecedentes GESTARSALUD. Según el diagnóstico situacional de las ESS realizado por Gestar salud en Mayo del año 2004, se encontró una revisión del tema de los usuarios al interior de las Empresas Solidarias de Salud, desde la

³ HERRERA, Sonia Cristina. Diagnóstico Situacional de las Asociaciones de Usuario de Emssanar. Pasto, Colombia. EMSSANAR. 2004. p 54.

indagación de la posición política y técnica de las empresas frente al tema, así como su cristalización en la práctica, evidenciada en las actividades de capacitación realizadas hasta hoy, sus proyecciones y planes al respecto. Se parte así mismo de la aseveración generalizada para todos los usuarios del sistema en el sentido de que tiene un bajo nivel de participación, debido a la asimetría en el conocimiento, lo cual le coloca en una situación de desventaja y le imposibilita para incidir en las decisiones que le afectan. En estos espacios ofrecidos por el Sistema, se ha carecido de una participación real, activa y con respaldo de una base social por parte de los usuarios. En este capítulo se recoge información sobre las directrices o políticas específicas frente a usuarios definidas al interior de las empresas, y cuál es su grado de desarrollo.

En relación con este tema la respuesta al formato diagnóstico, denota que el 100% de las empresas solidarias de salud afiliadas a Gestarsalud, cuentan con una política hacia los usuarios. Esta política se enfoca y se imparte hacia la conformación de ligas, asociaciones o alianzas de usuarios, de acuerdo con lo requerido en la norma. Cuatro de las empresas consultadas han diseñado materiales y diversas herramientas de capacitación a los usuarios. Esta formación la orientan tres de las empresas como una estrategia de capacitación a capacitadores. Así mismo una de ellas subraya que considera a sus usuarios eje esencial y estructural de su empresa, pues los percibe como copropietarios, o como potenciales socios.

Frente a los logros alcanzados con los usuarios, estos son diversos para las empresas: una menciona la sensibilización y socialización de contenidos de la capacitación tanto a usuarios como a funcionarios; cuatro dicen tener usuarios más capacitados pero el resultado de esta capacitación es considerada por cada una de estas empresas como fortaleza en diferentes aspectos: mayor liderazgo y capacidad para multiplicar la información y conocimiento en la comunidad, apoyo en procesos de mercadeo, , mayor interacción en los espacios de participación que ofrece el Estado, una regional menciona que esta capacitación ha permitido la apropiación de espacios de participación a nivel municipal y por último dos mencionan el fortalecimiento de la base social y mayor participación y conocimiento hacia la economía solidaria, los objetivos y logros de la empresa, por último, dos mencionan que la capacitación ha permitido la defensa de la empresa en los territorios

También se analizó el nivel de participación del Usuario individualmente y su incidencia en las decisiones sobre el mejoramiento de la calidad del servicio. La mayor parte de la ARS recoge la queja bajo la coordinación de la oficina de Atención al Usuario, área de gestión de la calidad. La queja es formulada por escrito, telefónicamente o por buzón. Existen formatos y políticas formuladas por la Empresa que acorde con la Ley pre-establecen un procedimiento, existen delegación de la organización de Usuarios o comité expreso de Usuarios para su apertura oficial. Se responde al Usuario sobre el trámite dado con copia al

municipio y a la IPS u organismo que haya generado la queja, además del nivel regional y central de la ARS, en el 100% de las Empresas, la queja se toma como base para hacer correctivos que permiten mejorar la calidad del servicio y evaluar la gestión de la ESS, exponen además ejemplos válidos de esta incidencia tales como mejoramiento en la prestación, reubicación de sitios de atención, devolución de dineros aportados en exceso por el usuario, acciones preventivas en otros sitios de atención y análisis para elaborar los planes de mejoramiento.⁴

⁴ VILLOTA, Myriam. Pasto, 2006, 13p. Trabajo de grado (Socióloga). Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Humanas.

4.2. MARCO TEORICO

4.2.1. Promoción de la participación comunitaria. Con la nueva orientación del sistema de salud, el primer mecanismo de participación se establece con el Decreto 1216 de 1989 que crea los Comités de Participación Comunitaria - Copacos) como una respuesta a los principios de la descentralización. Sin embargo es con la Ley 10 de 1990 con la que se amplía la esfera de participación y se brinda a la comunidad la oportunidad de participar en las juntas directivas de los organismos de salud conformados como establecimientos públicos. Luego, con el decreto 1416 de 1990 se avanza, con respecto al 1216/89, al incorporar en la conformación de los Copacos al jefe de la dirección de salud municipal o departamental y al sector educativo.

Por medio del decreto 1416/90 se creó una estructura piramidal de la participación comunitaria teniendo como eje los organismos de prestación de servicios. Con este decreto los individuos podrían hacer uso de la participación comunitaria a través de la conformación de Asociaciones de Usuarios o de sus representantes en las juntas directivas de las Instituciones Prestadoras de Servicios - IPS públicas o mixtas, Copacos, y consejos comunitarios. Se estipuló que en cada institución prestadora de servicios de salud se tendría el espacio para constituir asociaciones de usuarios.

Los Copacos debían funcionar en todos los organismos o entidades de prestación de servicios de salud de los niveles primero y segundo, y contarían con representación de las asociaciones de usuarios. Los miembros de la comunidad que participarían en las juntas directivas de las IPS serían elegidos de entre aquellos que hacen parte de los Copacos de cada institución. En los consejos comunitarios, convocados por cada dirección local del sistema de salud, participarían de tres a seis miembros elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad en las juntas directivas de los organismos o entidades de salud.

Con esta jerarquización de los mecanismos de participación se esperaba cubrir todos los ámbitos del sector, pues se cumpliría con las tareas de transmisión de información, vigilancia en el cumplimiento de los acuerdos y de las normas, ingerencia en la toma de decisiones y en los planes de desarrollo del sector.

En el decreto 1757/94 se parte de que uno de los fundamentos del sistema de seguridad social en salud es la participación social y la concertación, bajo la premisa de que todos los integrantes del sistema tienen el derecho y el deber de participar. De conformidad con el artículo 103 de la constitución en este Decreto se considera que: "el Estado contribuirá a la 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". Además se le otorgan mayores responsabilidades a las instituciones del sistema para impulsar la participación comunitaria y canalizar las peticiones de la comunidad.

A través de este decreto se establecieron dos formas de participación en salud: participación social y participación en las instituciones del Sistema General de Seguridad social en Salud - SGSSS. En la primera quedaron comprendidas la participación ciudadana, referida a los individuos y la comunitaria, correspondiente a las organizaciones comunitarias.

Pese a que la participación ciudadana es entendida como "el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud", los mecanismos para llevarla a cabo se limitan únicamente al sistema de quejas y reclamos. Por su parte, en la participación comunitaria el único espacio previsto es el Copaco, integrado por: el alcalde o su representante, el jefe de la dirección local de salud, el director de la IPS estatal más representativa del municipio y un representante por cada forma de organización social y comunitaria.

En el caso de la participación en las instituciones del SGSSS se contempló la conformación de asociaciones de usuarios y su representación en las juntas directivas de las Entidades Promotoras de Salud - EPS e IPS de carácter público o mixto, los Copacos, los Consejos Territoriales y los comités de ética hospitalaria de las IPS públicas o mixtas.

Las alianzas o asociación de usuarios fueron concebidas como agrupaciones de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del SGSS que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. De este tipo de organización quedan excluidos los vinculados y los usuarios que no son sujeto de subsidio en salud, pero que tampoco cuentan con una afiliación al régimen contributivo; para el grupo de vinculados el gobierno preveía promover "su organización como demandantes de servicios de salud, sobre las bases de las formas de organización comunitaria".

En conjunto, la participación social se expresaría en los procesos gestionarios de planeación y en la veeduría. El diseño y la gestión de los planes de salud deberían ser concertados con los diferentes sectores sociales, no obstante, para ello no se estipularon los mecanismos a través de los cuales se llevaría a cabo. Para el proceso de veeduría en salud se establecieron tres niveles de canalización: ciudadano, comunitario e institucional. El primero se realiza por intermedio del servicio de atención a la comunidad de la Dirección Local de Salud - DLS, el

segundo a través de los Copacos y el tercero mediante las asociaciones de usuarios, comités de ética médica y las juntas directivas de las EPS e IPS. La veeduría puede ser ejercida por los ciudadanos individualmente o a través de cualquier tipo de asociación, gremio o entidad pública o privada del orden municipal, departamental o nacional.

En la investigación adelantada para evaluar el Régimen Subsidiado se estudiaron cerca de 100 municipios de categorías 1 a 6 (1 corresponde a los más desarrollados) y se utilizaron diversos métodos de análisis (14). Para el diagnóstico del ejercicio del control social en el régimen subsidiado se aplicaron cuatro instrumentos para determinar las acciones que se adelantan en promoción de la participación comunitaria y de control social por parte de la comunidad: uno destinado a las Direcciones Locales de Salud; otro destinado a las IPS; el tercero se aplicó a los personeros, para identificar su papel como canalizadores de las quejas de la comunidad y, un formulario para las organizaciones comunitarias.

Utilizando el método de análisis de correspondencias múltiples, se observó que los elementos de promoción de la participación comunitaria se encuentran asociados a los municipios grandes. El grado de desarrollo institucional de los municipios se constituye en un factor determinante para impulsar la participación comunitaria. Los bajos niveles de capacitación técnica, de disponibilidad de personal idóneo y el desconocimiento de la legislación actúan en contra del compromiso institucional que deben tener las entidades del sector con respecto a la promoción de la participación comunitaria.

4.2.2. Ejercicio del control social. El ya citado artículo 103 de la Constitución, define la participación social en salud como un proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales (participación ciudadana) y colectivos (participación de las organizaciones comunitarias) en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en servicios de salud. Frente a ello la administración municipal tiene la obligación crear los mecanismos de participación social y la obligación de dirigir y fortalecer la intervención en la esfera de la toma de decisiones. Por medio de la Ley 100/93 se estableció que la comunidad organizada debía participar con las entidades públicas municipales en la planeación, toma de decisiones y control de las acciones de seguridad social en salud, directriz que fue reglamentada mediante el decreto 1757/94.

Al observar las funciones que le establece el decreto 1757/94 a las alianzas o asociaciones de usuarios se encuentra que la mayoría de ellas se refieren a servir como flujo de información, lo que implica que sus usuarios conozcan el sistema y que puedan informar a las instituciones sobre los requerimientos de sus socios, algunas funciones de vigilancia y de veeduría mediante sus representantes ante las EPS y/o ante las oficinas de atención a la comunidad (vigilar que las decisiones tomadas se cumplan que la tarifas y cuotas correspondan a las

condiciones socioeconómicas de los distintos grupos) y de decisión a través de las juntas directivas para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario.

Entre las funciones estipuladas a la veeduría están las contribuir a una adecuada gestión por parte de los organismos de salud, propiciar decisiones saludables, fomentar el compromiso de la colectividad, velar por una utilización adecuada de los recursos, coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación de las normas e impulsar veedurías como mecanismo de educación para la participación.

4.2.3. Características de las organizaciones comunitarias. Entre las potencialidades de la participación ciudadana en la esfera de lo público-estatal se encuentra la posibilidad de incrementar la representación social en la conducción de los asuntos públicos. Sin embargo, la manera como se implemente la participación podrá dar lugar a fenómenos adversos como la corporativización del aparato estatal o una mayor despolitización social, situaciones que redundarían en el fortalecimiento de las asimetrías en la representación política y social (16).

De allí que la posibilidad de establecer relaciones virtuosas entre el Estado y la sociedad depende de que en el proceso de institucionalización de la participación estén presentes los principios de igualdad y libertad para todos. Así, la conformación de organizaciones comprometidas con el fortalecimiento de la democracia, incluso en su interior, es una condición del desarrollo de la institucionalidad de representación social; por ello se debe propender por organizaciones que se basen en relaciones horizontales de reciprocidad, cooperación voluntaria y no reforzar las asimetrías de poder(16).

De los elementos que dan cuenta de la configuración de las organizaciones se puede derivar que existe un considerable grado de autonomía. En general, para pertenecer a la organización no se debe cumplir ningún requisito distinto al de ser miembro de la comunidad o ser usuario; en el caso de las veedurías y en el de las asociaciones de usuarios existe un pequeño porcentaje en el cual se presenta nominación por parte de la alcaldía, la DLS, la IPS o la ARS para hacer parte de la organización lo cual es un reflejo de la falta de espacios de participación y consulta a la comunidad

Respecto a las veedurías es preciso señalar que no se espera que tengan junta directiva dado el carácter que les fue impuesto, es decir, puede ser participación individual o colectiva, incluyendo en esta última comités de pocos miembros. De ahí que los resultados de la encuesta mostrarían la existencia de veeduría con un considerable número de miembros, lo que da lugar a la conformación de juntas directivas. Esta apreciación sería aplicable también a los Copacos, el nombramiento de una junta directiva depende del número de miembros que

contenga la organización, en los casos en los cuales se creó esta figura hubo convocatoria de asamblea de miembros.

Una forma de aproximarse al grado de actividad de las organizaciones comunitarias es la frecuencia de las reuniones que se llevan a cabo, distintas de las que realizan las Juntas Directivas. La proporción de organizaciones que no realizaron ninguna reunión es bastante bajo y se presenta en las asociaciones y veedurías. Pero el más alto número de reuniones al año oscila entre 1 a 6. Tal frecuencia puede ser un indicador del restringido contacto que se mantiene entre los miembros, ya sea porque no existe una junta directiva que impulse el proceso de cohesión o por las limitaciones en los vínculos entre la junta directiva y los miembros.

4.2.4. Control social. 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.

4.2.5. Participación un derecho. En términos generales, los instrumentos internacionales hacen referencia al derecho a participar de manera exclusiva en la vida política. La Declaración Universal lo reconoce en los siguientes términos: "Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país".

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos reconoce a todas las personas el derecho a participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos; votar y ser elegidos en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores y tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.

Así, 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 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.

4.2.6. Tipos de Participación

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

4.2.6.2. 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.

4.2.6.3. 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.

4.2.6.4. 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.

4.2.6.5. Participación y pobreza. Un estudio de Planeación Nacional señala que "casi 33 de los 43 millones de colombianos son pobres y que 9 de ellos viven en la miseria. El patrón internacional considera pobres a quienes solo disponen para sostenerse de dos dólares diarios (unos 4.200 pesos) e indigentes a los que apenas cuentan con un dólar (2.100 pesos). El estudio revela también el dramático aumento de la distancia entre ricos y pobres. Mientras en 1990 el 10% de los colombianos más ricos tenía ingresos 40 veces mayores que los del 10% más pobre, en el año 2002 esa proporción se había elevado a 60 veces".

Es difícil que las personas participen si no tienen cómo resolver sus necesidades básicas: alimentación, salud, educación, saneamiento, etc. Los costos que demandan las prácticas participativas no cuentan con apoyo financiero del Estado.

4.2.7. La corresponsabilidad. Según algunas visiones, el radio de acción del control social debe ampliarse y aplicarse a todos los ciudadanos que han sido elegidos como voceros para representar los intereses de la comunidad. Por ejemplo, los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, los Vocales de Control de los servicios públicos domiciliarios, los comités de veeduría, las asociaciones de usuarios en salud, etc. Desde esta óptica, los ciudadanos son corresponsables del ejercicio y del desarrollo de lo público.

La corresponsabilidad expresa que el Estado no realiza ni pretende realizar todo, sino que acepta la existencia de espacios públicos que pueden y deben estar en manos de las organizaciones de la sociedad civil. La corresponsabilidad evidencia cómo lo público, lo privado, lo estatal y lo gubernamental se deben armonizar como un sistema de gestión que favorece la responsabilidad compartida. En ningún momento esto debe significar que el Estado abandona sus tareas públicas, ni que los ciudadanos tienen vía libre para realizar lo que deseen.

Desde esta perspectiva es necesario abrir la puerta a procesos de democratización y rendición de cuentas de los líderes sociales a sus mismas organizaciones y a la comunidad que representan, mediante audiencias públicas, elecciones internas, informes públicos, interconexión electrónica, páginas web, medios alternativos de comunicación, etcétera.

4.3. MARCO JURÍDICO

Se enmarca en el Estado Social de Derecho que la Carta Constitucional proclama para el país, que como marco regulatorio de todas las políticas nacionales, propone propiciar la participación comunitaria y ciudadana, fundada en el respeto, la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general, iniciando esta con el traslado de la soberanía de nación la soberanía popular: demostrando y propiciando la función del ciudadano y en general de la sociedad civil en la formulación, manejo y evaluación de las tareas del Estado.

Para que todo esto se haga una realidad, la ciudadanía requiere herramientas que le permitan identificar y actuar frente a sus necesidades, fijando prioridades, gestionando proyectos y optimizando la interacción entre Estado (Instituciones) y las personas, de tal manera que promuevan la participación, brinden un desarrollo acorde a las necesidades de la localidad preocupada, logrando una verdadera organización y participación comunitaria. (Constitución Política de 1.991, Artículos 40 y 41, Capítulo 1).

- Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia: establece una acción encaminada a proteger derechos fundamentales que no tengan desarrollo legal ni jurisdicción propia para resolverlos. “Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.
- Las Acciones Populares consagradas en el artículo 88 de la Carta Política, y que está desarrollado en la Ley 472 de 1988, tiene por objeto la creación de ese mecanismo para “garantizar la defensa y protección de los derechos e interés colectivos, así como las de grupo o de un número plural de personas”. En un Estado Social de Derecho, se tiene concebido que es una responsabilidad del Estado, adoptar las políticas suficientes y necesarias para evitar el deterioro de los derechos humanos, mientras que la Sociedad deberá estar atenta para denunciar y actuar ante el Estado en caso de que se presenten situaciones de violación o amenaza de sus derechos. En los derechos colectivos la dignidad humana se expresa en forma colectiva, esto es que el desarrollo de las personas se da de manera colectiva, un ejemplo es el derecho al ambiente sano, que además de fortalecer la dignidad humana individual, en la medida que permita el desarrollo de la personalidad de cada uno, tiene carácter colectivo puesto que cada cual tiene la realización del derecho en la medida en que lo tienen todos como comunidad.
- En la ley 134 de 1.994, donde se contemplan los mecanismos de participación ciudadano del pueblo que son: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa, las Veedurías y la revocatoria del mandato. Estos mecanismos de participación ciudadana reglamentados en esta ley, se constituyen en un instrumento que garantiza que los colombianos ejerzan sus derechos políticos de manera permanente y en forma cotidiana. A través de la utilización de dichos mecanismos ordenados por la ley los ciudadanos Colombianos quedan facultados para intervenir en la gestión que se refiere al de asociaciones de usuarios entre otros temas de participación.

En salud el decreto 1757 por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud a través de las Asociaciones de Usuarios.

5. METODOLOGIA

5.1. ENFOQUE

La investigación desarrollada tiene un enfoque Descriptivo interpretativo, que se fundamenta en la Recopilación y revisión de diferentes autores y referentes teóricos que han permitido la argumentación y análisis de los conceptos encontrados en el tema del Control Social.

En este sentido se logro realizar una correlación de ideas y opiniones del investigador y la posición de varios autores que muestran y dejan ver el Control Social como una posibilidad de Desarrollo de las Comunidades, a la vez que permitió la confrontación de Algunos planteamientos con la experiencia adquirida en el tema identificando entornos, y realidades, que se dimensionan de acuerdo a criterios y perspectivas de la dinámica de investigación y de esta manera cualificar y aportar elementos desde la Gerencia Social que permiten evidenciar que los procesos de organización para la participación comunitaria tienen como actor principal al hombre y su propósito final es el de jalonar procesos autogestionarios y de empoderamiento social a través del control social.

El ejercicio investigativo se realizo de manera lógica, organizada, y coherente con el objetivo de la investigación, si se tiene en cuenta que una vez seleccionado el tema, se dio continuidad a la recolección de información, relacionada con los autores, referentes teóricos, su análisis, comprensión y profundización en el tema, lo que dio lugar a identificar la complejidad y resolución de interrogantes frente a la realidad de los ciudadanos en el ejercicio de Deberes y Derechos en el marco del control social.

Así mismo este proceso de investigación permitió apropiar y retroalimentar conocimientos acerca de la participación comunitaria, Deberes y Derechos, espacios y actores del control social, autogestión y organización comunitaria, sugiriendo de esta manera algunas recomendaciones que motivan el ejercicio real de una participación activa y comprometida en el ejercicio del control social que sea coherente con las necesidades de las comunidades.

5.2. PROCESO METODOLOGICO

5.2.1. Etapa 1: Recolección de la información. En esta etapa se recoge la información primaria y secundaria, la primaria trabajando con los grupos a través de las actividades como: entrevistas, observación participante.

Secundaria: para este aspecto se utilizaran formatos, documentos relacionados con el tema de investigación.

5.2.2. Etapa 2: Análisis de la Información. En esta fase, se revisaron los documentos necesarios para fundamentar y dar vida al tema seleccionado: tesis, libros páginas de Internet.

Posteriormente se clasifico la información de manera organizada, resolviendo las preguntas metodológicas en coherencia con los objetivos planteados.

5.2.3. Etapa 3: Sistematización de la información: Se recogen todos los aspectos para consolidar un solo documento, de manera que este se encuentre estructurado lógicamente, y se pueda evidenciar la investigación como un todo.

6. PREGUNTAS ORIENTADORAS

6.1. PREGUNTA UNO: ¿Cuál es la importancia de la participación comunitaria en los procesos de control social?

Para hablar de Control Social, es necesario considerar en primera instancia el tema de la PARTICIPACION, como un proceso mediante el cual los ciudadanos ejercen su derecho a involucrarse activamente en asuntos comunitarios y sociales, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida, por consiguiente es importante tener en cuenta diferentes perspectivas que permiten visualizar este concepto de manera integral, y a la vez, propiciar unos elementos conceptuales que lo relacionen con la Gerencia Social.

Realizando un recorrido histórico por Colombia en el siglo XX, se encuentran algunos elementos que se apoyan en la importancia de la participación, tal como lo manifiesta Bernardo Kliksberg⁵, en su tesis número uno: “Según enseña la experiencia concreta, promover y poner en marcha modelos participativos genuinos, significa en definitiva gerenciar con excelencia. La participación da resultados muy superiores en el campo social a otros modelos organizacionales de corte tradicional como los burocráticos y los paternalistas”⁶, los análisis de estos elementos históricos, demuestran un esfuerzo de los gobernantes por dar un enfoque (implantar un orden que busca involucrar la) de participación social y comunitaria como estrategia de desarrollo de la política enfocada hacia los aspectos económicos y sociales con el fin de que el pueblo califique positivamente su gestión, surgiendo diferentes movimientos sociales y organizaciones como son: sindicatos, movimientos estudiantiles, cooperativas, movimientos obreros, cívicos, campesinos, entre otros.

Desde el desarrollo de la Constitución de 1.886, se declaró a Colombia como un estado de derecho, donde prevalece (prevalecía) el orden, utilizando como recurso propiciar el apoyo de la comunidad para la ejecución de las políticas estatales, pero donde los preceptos de control social no se tenían en cuenta.

⁵ KLIKSBERG, Bernardo. Asesor de la ONU, OIT, BID, OEA, UNESCO, y otros organismos internacionales. Director del Proyecto Regional de las Naciones Unidas para América Latina de Modernización Estatal y Gerencia Social. Entre otras distinciones: Profesor Honorario de la Universidad de Buenos Aires, Profesor Emérito de la Universidad de Congreso (Mendoza), Doctor Honoris Causa de la Universidad Baralt (Venezuela), y otras. Actualmente, Coordinador General del Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES/BID) (Washington, DC). Autor de 32 obras y numerosos trabajos de extendido uso internacional. Entre sus últimas obras: “Pobreza. Un tema impostergable” (Fondo de Cultura Económica), “Pobreza. Claves para una gerencia social eficiente” (Editorial Norma); “Social Management: some strategic issues” (United Nations, New York); y “El rediseño del Estado. Una perspectiva internacional” (Fondo de Cultura Económica)

⁶KLIKSBERG, Bernardo. Seis tesis no Convencionales sobre Participación. http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/des_social/documentos/documentos/18.pdf

A partir de 1.936 se determina el concepto de Desarrollo Comunitario para el país, entre 1.950 y 1.960 se encuentra que la participación ciudadana es una forma propicia de organizar el país políticamente, con el presidente Lleras (1958 - 1962) se da paso a la ley 19/58, que promueve las Juntas de Acción Comunal JAC creando así mismo la Dirección General de Integración y Desarrollo de la Comunidad DIGIDEC.

Lopez Michelsen (1.974 - 1.978), crea los centros vecinales de desarrollo y los bancos de trabajo; en el gobierno de Turbay Ayala (1978 – 1982), es indispensable la participación comunitaria en el restablecimiento del orden; el gobierno de Belisario Betancourth (1982–1986) considera (a) la participación como una estrategia estabilizadora de la crisis, plantea en su plan de gobierno el crecimiento económico a través de la cooperación social, promoviendo la capacidad de asociación solidaria de los ciudadanos para emprender tareas de mejoramiento.

El gobierno de Virgilio Barco (1986 –1990), sustentó el cambio social y económico en la necesidad de un cambio político que permitiera el establecimiento de nuevas relaciones entre la comunidad y el Estado, creando el Plan Nacional de Rehabilitación fomentando la participación práctica de la comunidad.

En 1.991 con el gobierno del Sr. César Gaviria (1990 - 1994), se promulgó la nueva Constitución de Colombia en la que se declaró la Democracia participativa y se cambiaba la fuente de soberanía de la Nación al Pueblo, dentro de los desarrollos importantes que ello implicaba estaba la presentación pública de intereses; por ello la participación ciudadana es el eje de esta Constitución que consagra formalmente su papel; anteriormente si bien se podía hablar que existía tal participación, ella estaba restringida formalmente y aún los derechos políticos se reducían a ejercer el voto “como una función Constitucional”, sin establecer vínculos directos entre la voluntad ciudadana y sus representantes.

El papel que han desempeñado los siguientes gobiernos, como el de Samper (1994-1998), se distinguió por normativizar los mecanismos de participación comunitaria; posterior a este, se asumió el papel de ejecutar la política participativa por parte de las nuevas administraciones, donde se ha desarrollado un direccionamiento de información a través de medios efectivos de comunicación, en el sentido de conocer acerca de los espacios para participar.

Sin embargo, la formación de liderazgos para la participación tanto del desarrollo y del control social que es lo novedoso, ha sido escasa y desenfocada, impidiendo el desarrollo autónomo y de real participación de los actores sociales para incidir en los diferentes procesos.

Sí bien en la actualidad se ha establecido una gran cantidad de ámbitos de participación, sería una pregunta importante de realizarse la que permita conocer

¿Cuáles de estos espacios formalmente establecidos se conocen y están siendo utilizados activamente por la ciudadanía?

Los diferentes procesos de participación buscan primordialmente, la construcción de lo público, el desarrollo de la capacidad de autogestión, fortalecimiento de la democracia y el ⁷desarrollo endógeno; procesos que necesariamente implican el afianzamiento de las identidades locales y el sentido de pertenencia al territorio.

En este devenir histórico se ve como las etapas de transición del Estado de Derecho al Estado Social de Derecho permite la formación de la ciudadanía para la participación activa, propositiva y de control social; sin embargo, estos espacios aún no son de real conocimiento de la población, cuestión que dificulta la actuación de los procesos de organización que en este sentido se adelanten.

Se observa, entonces, la Participación como un proceso colectivo y de construcción social, por ende se podría determinar que la Participación se constituye en un derecho, afirmación que se fundamenta en el documento "Participación en el Control Social a la gestión pública"⁸ y que contiene los siguientes elementos:

El derecho a la Participación, como un elemento fundamental explicado cómo el acceso real del grueso de la población a los derechos ciudadanos ha sido un Proceso lento, condicionado no sólo por la evolución universal del sistema de Derechos, sino también por las imperfecciones particulares de nuestro sistema Político.

El derecho a la participación directa de los ciudadanos en Colombia es un reconocimiento reciente y un desarrollo inmaduro, pese a que desde la época colonial se han gestado múltiples movimientos populares para reivindicar este derecho, como se puede evidenciar en los siguientes Antecedentes Históricos, donde se observan hechos y acciones que han variado de acuerdo a la época, y que de una u otra manera han promovido este proceso de Participación, el cual hasta el momento no se ha logrado democratizar y legitimar, sin embargo es importante considerarlo, dentro del presente ensayo, si se tiene en cuenta que La Participación ha sido y será un eje articulador en todos los procesos sociales.

⁷ **Desarrollo endógeno:** modelo de desarrollo que busca potenciar las capacidades internas de una región o comunidad local; de modo que puedan ser utilizadas para fortalecer la sociedad y su economía de adentro hacia afuera, para que sea sustentable y sostenible el tiempo. [enciclopedia.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_end%C3%B3geno](https://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_end%C3%B3geno)

⁸ *Participación en el Control Social a la gestión pública, modulo uno-capítulo II la participación ciudadana en Colombia, pág. 14-15. Editorial. Ministerio del Interior y la Justicia, Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal. Escuela Superior de Administración Pública. 2003 Bogotá, Colombia*

Cuadro No 1. Históricos

HECHO	AÑO	ACCIÓN
Capitulaciones de Comuneros	1781	Proponían una mínima participación de los ciudadanos corrientes en asuntos económicos, administrativos, sociales, políticos y religiosos
Acta de Independencia	1810	Se consagra el derecho a la Participación
Constitución de Cundinamarca	1812	Escrita por Antonio Nariño. Transcribe la declaración de Derechos del Hombre y del ciudadano de 1789.

Fuente: Ministerio del Interior y la Justicia. Proyecto Sistema Nacional de capacitación municipal. 2003

6.2. Pregunta dos: ¿Cual es el rol del gerente social en los procesos de control social?

Si bien es cierto, que todos los procesos de participación requieren del compromiso real de los ciudadanos de tal manera que estos sean efectivos y eficaces, sin embargo, a lo largo de la historia se ha visto que existen problemáticas y obstáculos que de una u otra manera dificultan la consecución de este objetivo, tema que requiere de un gran conocimiento por parte del Gerente Social, pues es así como los diferentes espacios que se han creado para el ejercicio del Control Social se han visto reducidos a meros reclamos, y sugerencias, que no han tenido el impacto deseado en cuestión de cambios y transformaciones sociales, ni gran impacto en el desarrollo social, al respecto MARIO C. ROBIROSA, en su documento “LA PARTICIPACION EN LA GESTION JUSTIFICACION, MALOS ENTENDIDOS, DIFICULTADES Y ESTRATEGIAS” explica algunos Problemas de la Participación afirmando que “evidentemente son muchos los problemas que se confrontan para encarar estas nuevas situaciones participativas.

En este documento el autor expone algunas de las dificultades más significativas que encara la propuesta participativa en la gestión social planificada.

“La primera dificultad está referida a una Cultura Social que espera todo del estado afirmando que nuestra cultura social, instalada en nuestro país sobre todo

desde las décadas del '50 y '60 con el desarrollismo, el 'Estado de bienestar' (el "Welfare state"), nos ha acostumbrado a esperar todo o casi todo del Estado. Ese 'Estado Benefactor', debería asegurar el desarrollo -económico, social o urbano-, cuidar nuestra calidad de vida, crear las condiciones óptimas para nuestros negocios y para nuestras diversas necesidades y actividades familiares e individuales. Pero como no lo hace o no lo hace apropiadamente, tendemos a protestar, mientras seguimos reclamando de ese Estado -que ya no es el mismo de aquellos años- que cumpla con lo que debe proveernos.

De ello surge una cultura social básicamente pasiva respecto de las condiciones externas en que se desenvuelve cada uno. Todo aquel campo de lo público, del escenario en que vivimos, lo hemos delegado exclusivamente como dominio del Estado, acción que se delega completamente cuando (y para eso) elegimos - cuando nos dejan- a nuestros gobernantes y representantes. De esta forma, no asumimos una acción necesaria de co-responsabilidad, no se contribuimos activa, eficaz y colaborativamente a efectivizarlo. Por supuesto que ha contribuido también a conformar esta cultura la fragmentación e individuación instauradas en nuestra sociedad por la represión y el terror de los gobiernos de facto de las décadas pasadas"⁹.

Frente a este primer postulado, me atrevería afirmar que el Paternalismo, ha sido un fenómeno que no ha permitido avanzar en la cristalización de proyectos y programas sociales, acordes con las realidades de las comunidades, debido a que quienes son los actores visibles de este proceso (los ciudadanos) han optado por hacer de los procesos democráticos un espacio mediático y de "provecho individual", sin dimensionar la importancia y trascendencia de la Participación, considerando equivocadamente que este proceso únicamente tiene vida cuando se eligen a los representantes para que gobiernen el país, quienes por su parte por lo general incumplen sus promesas, o las cumplen mediante la implementación de proyectos que generalmente no cumplen con las necesidades reales de las comunidades.

En este contexto es donde la comunidad de forma organizada debería realizar un control social de manera efectiva, de tal manera que los procesos democráticos año tras año se dinamicen y se constituyan en escenarios reales de participación y no en simples escenarios de conveniencias, o que en el imaginario del colectivo se crea que culturalmente estos procesos funcionan así, y que siempre los derechos serán vulnerados, debido a que el eco de los ciudadanos no tiene ninguna repercusión social, al contrario de los gobernantes quienes desde sus cargos y posiciones tienen voz y voto.

Se concentra este, en uno de los elementos que debe analizar el Gerente Social, su papel puede ser definitivo en un control social no por paternalismo, sino por

⁹[http://rapidshare.com/files/132350463/MarioRobirosa_Laparticipacion en la gestión_.doc](http://rapidshare.com/files/132350463/MarioRobirosa_Laparticipacion%20en%20la%20gesti3n_.doc)

verdadera participación y en cumplimiento de los representantes de los ciudadanos en los espacios decisorios y de ejecución de programas y proyectos que permiten mejorar las condiciones de vida de quienes se ven favorecidos de las mismas políticas del estado en la prestación de los servicios.

La segunda dificultad tiene que ver con la falta de experiencias efectivas de gestión participativa, donde el autor menciona que:

“Nuestra sociedad carece todavía de experiencias de gestión efectivamente participativas propuestas desde el Estado. En la última década han existido, es cierto, algunas convocatorias de organismos estatales de distintas jurisdicciones en esta dirección, pero han sido muy restringidas, poco orgánicas y escasamente conclusivas o determinantes, y siempre profundamente frustrantes para los asistentes. A pesar de aquellas escasas convocatorias no es una práctica que la ciudadanía espera en general del Estado, en ningún nivel. Y las experiencias habidas tampoco demuestran su eficacia en términos de gestión de lo público.

Estas convocatorias más bien tienden a generar desconfianza y sospechas en la ciudadanía respecto de sus verdaderos fines, asignándoles -no siempre desacertadamente- objetivos de manipulación política. Y como tales, tienden a ser tomadas, por aquellas personas que en efecto asisten, también con objetivos de enfrentamiento político. Entonces esas ‘audiencias públicas’, como una forma de experiencias efectivas en la gestión participativa, se convierten por lo general en arenas para denunciar al Gobierno de turno, para reclamar, demandar y reclamar la reivindicación (reivindicar) de derechos, en fin, para manifestar oposición política, sobre todo en la medida que puedan contar con difusión pública a través de los medios”¹⁰.

Frente a esta posición del autor, me remitiré particularmente al panorama de desolación por el que atraviesa el Departamento de Nariño, en los últimos días y en particular a algunos de sus municipios que han sido víctimas del desplazamiento forzado y de múltiples desastres naturales, que han dejado a sus pobladores en la total y absoluta pobreza.

Si bien es cierto frente a esta realidad, se promovió una movilización que recibió el apoyo de todos los sectores, sin embargo se remedio el problema de manera parcial, pero desafortunadamente esta realidad persiste.

El estado debería juntar esfuerzos e implementar estrategias que permitan afrontar esta realidad de fondo y no de forma, precisamente esa carencia de Gestión Participativa, ha hecho que las comunidades en primer lugar no se encuentren preparadas para afrontar esta realidad, dado que su participación se ha limitado mediante diferentes espacios “participativos” a proponer, sugerir,

¹⁰[http://rapidshare.com/files/132350463/MarioRobirosa_Laparticipacion en la gestion_.doc](http://rapidshare.com/files/132350463/MarioRobirosa_Laparticipacion%20en%20la%20gestion_.doc)

solicitar, reclamar y protestar, no obstante su papel no ha trascendido a un plano de concertación, de autogestión y de ejercicio de un control social que garantice seguimiento y evaluación de los planes y proyectos sociales.

Se trata entonces, de generar en el capital humano otro criterio, el de ser una persona de gestión participativa, reto adicional del Gerente Social, cuando intervenga en temas de control social.

Finalmente, se resalta como factor problema *“La cultura de la clase política” la cual ha sido permisiva en el sentido que “El político, sobre todo el que ha accedido o podría acceder a algún puesto de gobierno o al legislativo, se abroquela en aquello de que “el pueblo no delibera ni gobierna sino a través de sus representantes”, que define -y limita- a la democracia formal. Tiende a aceptar sólo los canales formales de participación en ‘la cosa pública’.*

El cambio de una cultura política centrada exclusivamente en la democracia formal a una crecientemente participativa no es fácil. Se están incorporando cláusulas nuevas que abren a la participación en constituciones y otros sistemas normativos; pero sus contenidos permanecen vagos y sin reglamentar, pues se carece de modelos normativos para procesarlos. Ello se debe en buena parte a una desactualización de la clase política con respecto a los nuevos enfoques de la actividad de planificación y, sobre todo, en lo que atañe a las prácticas y a la experiencia adquiridas en metodológicas operativas para las instancias participativas” ¹¹.

La cultura de la clase política, como bien la llama el autor, es un aspecto que involucra de manera directa a los ciudadanos, quienes de manera consciente o inconsciente hacen uso de su derecho a elegir y ser elegidos mediante el voto.

Al respecto se han creado diferentes “movimientos políticos” que bajo diferente slogan, filosofías, planes de gobierno, entre otros, buscan cada uno, ganar seguidores para fortalecer estos movimientos, que en muchas ocasiones los conforman ciudadanos con convicción y claridad de objetivos en estos, otros por el contrario lo hacen por favoritismo o por conveniencias e intereses de por medio.

Esta cultura de la clase política, sin lugar a dudas, la pluralidad y el derecho a elegir un (x) movimiento cualquiera y a sus representantes, debería ser una acción liberadora y transformadora, siempre y cuando se considere al individuo un sujeto CON DEBERES Y DERECHOS legítimos y no como un objeto de los procesos, pienso que desde esta premisa, deben partir los gobiernos de turno, es decir, dejar atrás la cultura de las clases políticas, donde actualmente se evidencia un tere y afloje por dar a conocer cuál es mejor, sino articular y concertar verdaderamente los interés y prioridades de las localidades territoriales, dejando a

¹¹[http://rapidshare.com/files/132350463/MarioRobirosa_Laparticipacion en la gestion_.doc](http://rapidshare.com/files/132350463/MarioRobirosa_Laparticipacion%20en%20la%20gestion_.doc)

un lado el sectarismo y la data de gobernar unos pocos "los de la rosca" desconociendo y dejando a un lado los saberes y experiencias de la llamada "oposición" que de alguna manera, la historia muestra que han hecho aportes importantes al desarrollo social, por ende se hace necesario que la comunidad en su conjunto interiorice su derecho a controlar y verificar lo que por normatividad le confiere; de aquí que se puede proponer un concepto de poder que sea cercano al discurso del Gerente Social, y para ello se presentan Dos definiciones clásicas que muestran el rango en el que puede entenderse "poder":

- a. "La capacidad de individuos, grupos y organizaciones para imponer su voluntad aún frente a la resistencia de otros" (M.Weber).
- b. "La capacidad de los individuos para influir en los acontecimientos" (Sharp, Fergusson, Williamson, Fien, etc.).

Este panorama obliga a que los procesos de Participación se encuentren mediados por un proceso que permita un verdadero ejercicio del CONTROL SOCIAL entendido como el conjunto de actividades que realiza la sociedad y los ciudadanos a través de las distintas organizaciones comunitarias a fin de controlar, verificar o supervisar la prestación de servicios; de esta forma la implementación de normas, proyectos y actividades que sirvan a la población deberá ser avalada y verificada por la comunidad de Usuarios, a fin de que no se tergiverse la intención con la que fue creada, por consiguiente los CONTROLADORES SOCIALES son aquellas personas que se encuentran inmersas en una organización o que acudiendo a sus derechos como ciudadanos denuncian las anomalías, proponen soluciones y plantean alternativas ante la implementación de legislaciones específicas o la prestación de servicios. En este sentido, se han creado espacios para que puedan ejecutar su labor a través de organizaciones sociales dedicadas a la defensa de los derechos y a la promoción de los deberes.

En armonía con lo anterior Miguel González Marregot en su documento El control social de la gestión gubernamental afirma "El control social de la gestión de gobierno no es otra cosa que el derecho legítimo de los ciudadanos a exigir resultados concretos y cuentas claras a sus gobernantes."

De aquí que el Control Social se puede considerar como una alternativa de Desarrollo, lo cual demanda una mayor participación del Gerente Social. Para Fabio Velásquez, hablar de Desarrollo es aludir a ¹²"ese conjunto de procesos económicos, sociales, culturales, políticos y territoriales a través de los cuales una comunidad, a partir de sus propias potencialidades y de las oportunidades que le brinda el entorno, accede al bienestar, sin exclusiones ni discriminaciones, y garantiza las condiciones para que futuras generaciones también puedan hacerlo (Velasquez, 1998:136)

¹² Revista prospectiva. Escuela de Trabajo social y Desarrollo Humano. Facultad de Humanidades. No 11/Octubre de 2006.Capitulo II Desarrollo local y Planeacion Participativa:Articulaciones Teoricas.Pag74

Y como lo afirma Manfred Max-Neef ¹³“de allí que nuestro primer y desesperado esfuerzo ha de ser el encontrarnos con nosotros mismos y convencernos, además que el mejor desarrollo que podemos aspirar será el desarrollo de países y culturas capaces de ser coherentes consigo mismas”

Estas premisas, se constituyen en herramientas fundamentales para el Gerente Social, puesto que permiten que los ciudadanos se concienticen frente a esta tarea, que mas allá de un Derecho se constituye en una Responsabilidad Social, que requiere de una sensibilización para participar de manera proactiva y propositiva de los espacios y mecanismos creados para ejercer CONTROL SOCIAL, por ende se requiere de un proceso integral que involucre:

- a. Participación comunitaria: Se requiere de la participación decidida de los ciudadanos para “untarse de la problemática”, identificarla y asumirla como propia y de manera coherente con la realidad.
- b. Capacitación en todos los niveles: Se requiere que los ciudadanos se informen y se capaciten en diferentes temas (Deberes y Derechos, control social participación comunitaria, gestión asociada) que permitan la potenciación de sus conocimientos para actuar de manera asertiva frente a la problemática y los actores involucrados.
- c. Organización social auto regulada: Se requiere que las organizaciones de base junto con los ciudadanos estén reguladas por normas que permitan ejercer un proceso de control social, realmente transparente y de conciencia ciudadana donde la imparcialidad y la neutralidad se constituyan en pilares importantes dentro del proceso.
- d. Apoyo Institucional para su aceptación y Motivación: Es necesario la articulación y concertación de relaciones y de instituciones, de tal manera que su accionar permita la construcción y consolidación de Redes Sociales.

En este panorama el Gerente Social, debe tener la capacidad, y la habilidad de articular estos elementos de manera asertiva y coherente con la realidad, logrando que las comunidades alcancen un Empoderamiento que garantice a las organizaciones de base y a sus protagonistas (ciudadanos) consolidar un verdadero ejercicio de los derechos de manera efectiva y democrática, afirmación que se fundamenta en el siguiente texto:

¹³ Ibid, pag 70

”¹⁴El empoderamiento puede llegar a significar una real intención de que sectores más relegados y/o vulnerables del sistema de que se trate (sociedad, comunidad, familia, organización, etc.) se conviertan en actores protagonistas de su vida y desarrollo”.

Por consiguiente su rol debe inclinarse a soluciones de carácter protagónico, es decir encauzarse, pretender con acciones y reacciones propender el cambio, logrando una percepción crítica de su realidad y la transformación de esta, de aquí que es importante analizar el compromiso del gerente social como profesional de la sociedad, teniendo como premisa que antes de ser profesional es individuo, y hace parte de un contexto histórico-social, que tiene un imaginario y una cosmovisión que constituyen su YO y en esta medida su compromiso no puede ser un acto espectador sino una acción, sobre la realidad circundante, que en este caso se traslada a potencializar un proceso comunitario de ejercicio de Deberes y Derechos, para lo cual (a mi modo de ver) adicionalmente el Gerente social debe:

- Analizar la problemática de la participación y del control social desde una óptica imparcial y objetiva.
- Reconocer que ejercer un verdadero liderazgo en procesos de participación implican tener en cuenta que la realidad es compleja y cambiante.
- Crear y recrear la realidad, con la claridad de que la dinámica de participación en procesos de Control social tienen sentido cuando la comunidad se empodera y es protagonista de su propio desarrollo.
- Ajusta el proceso de acompañamiento, con base en los análisis y respuestas que surjan del mismo, es decir su accionar no se basa en prejuicios a priori.
- Las posiciones que asume frente al direccionamiento del proceso son siempre críticas y auténticas.
- (Mas allá de) asumir el acompañamiento no como una obligación (lo asume), sino como parte de su responsabilidad social con las comunidades.

Aplicar (Asumir) estas herramientas para ejercer CONTROL SOCIAL, implica un arduo trabajo, que requiere el concurso de los diferentes actores, partiendo de una realidad y una visión incluyente, y democrática, así como la transformación de las responsabilidades y oportunidades de la comunidad para hacer ejercicio de los

¹⁴ Adaptado de ULLOA, Luis Felipe. ¿Empoderamiento de las organizaciones de base desde proyectos de desarrollo? Fundación Neo - humanista. Santa Fe de Bogotá. Colombia. 1999.

derechos, de lo contrario existirá mas ineficiencia y los derechos (estos) de acceso a los servicios sociales serán siempre vulnerados.

6.3. Pregunta tres: ¿Qué es lo esperado de la relación entre gerencia social y control social?

La complejidad de la problemática social, económica, y política exige cada vez que los Gerentes Sociales se cuestionen acerca del papel que protagonizan en este contexto, a fin de construir comunidades más equitativas y sostenibles.

La conjugación de elementos existentes entre la Gerencia Social y el control social es interesante, si se considera que se puede avanzar en la articulación de acciones que permitan visualizar el rol del Gerente social en los procesos participativos de Control social, por lo tanto la relación que existe entre Gerencia Social y Control social es estrecha.

En primer lugar, y como lo menciona Kliksberg, una Gerencia Social eficiente ¹⁵“tiene que ver con optimizar el rendimiento de los esfuerzos del Estado y los actores sociales en el enfrentamiento de los grandes déficits sociales de la región, y el mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social.

Practicarla requiere ante todo pasar del enfoque prescriptivo usual en gerencia en otros campos, a un enfoque esencialmente "heurístico". Esta no es un área donde los problemas se pueden solucionar recurriendo a "recetas" disponibles, o a manuales, que prescriben qué se debe hacer. Es un terreno denso, surcado de complejidades, donde se debe hacer "un trabajo heurístico" explorar la realidad, prestar máxima atención a sus particularidades, tener muy en cuenta las experiencias comparadas, construir conocimiento a través del ensayo y error, reajustar continuamente los marcos de referencia en función de los hechos”.

Por su parte el Control Social comprendido también como ¹⁶“La aceptación o rechazo de un comportamiento como una función del control social es evaluado por las normas sociales, reguladas por este mecanismo con usos y costumbres (sistema informal, que puede incluir prejuicios) y leyes (sistema formal, que incluye sanciones). El Control Social es de personas o grupos hacia personas y grupos a un nivel micro social, propicia un condicionamiento negativo en la forma de crítica

¹⁵ Hacia una Gerencia Social eficiente. Algunas cuestiones claves. Bernardo Kliksberg. Capítulo II. La agenda de problemas de la Gerencia social.

¹⁶ Definición de Control Social- Enciclopedia Wikipedia

social normalmente de doble moral o puritana y Estado y Organizaciones a un nivel macro social, siendo lo máximo el Totalitarismo versus Democracia. Esta forma es más compleja al actuar sobre todo el sistema social. La presión social en uno u otro caso, provoca un auto control (pasivo) o auto defensa (activo), por parte de los recipientes que lo perciben como peyorativo. Pero el control social tiene en origen un sentido: fortalecimiento y supervivencia del grupo. Las normas menores y las leyes son las que conforman los grupos y es la implantación de una moral social por las influencias sociales y al mismo tiempo la crítica como autodefensa y su interpretación es el camino hacia el cambio social. Actúa sobre la desviación social (leyes) y anomia (normas)”.

Como se puede evidenciar los dos conceptos en su conjunto reúnen elementos que son afines en su razón de ser, dicho de otra manera la Gerencia Social y el Control Social se articulan en el momento de hacer vivo y dinámico un proceso participativo cuando tienen por objetivo lograr el cambio y transformación de una realidad, perspectiva que se puede resumir en el siguiente cuadro

Cuadro No 2. Articulación del rol del gerente social y de los ciudadanos en los procesos de control social.

ROL DEL GERENTE SOCIAL	ROL DE LOS CIUDADANOS EN LOS PROCESOS DE CONTROL SOCIAL
Actuar de manera flexible, adaptativa e innovadora	Identificar y reconocer la problemática circundante
Comprender y aprehender la dinámica de la comunidad.	Reconocerse en el mundo como actores-sujetos de su propio desarrollo
Liderar un cambio social que se traduzca en equidad y sostenibilidad.	construcción de gestión asociada (asociar esfuerzos, experiencias y conocimientos)
Fortalecer las potencialidades de las comunidades	organización y participación comunitaria
Lograr transformaciones organizacionales e institucionales.	conciencia de derechos y posibilidad de su ejercicio
Formación de Políticas, participación ciudadana y Gerencia de Redes	Articulación de redes sociales
Identificar las mejores prácticas para lograr incrementar la eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad de los programas y políticas sociales.	Seguimiento y evaluación a los proyectos sociales.

Fuente: Esta investigación

En este sentido el accionar del Gerente social, debe centrarse en buscar alternativas y herramientas que posibiliten la sinergia y el empoderamiento de comunidades autogestionarias, que incluyan a todos los actores sociales como parte activa de

este proceso, propósito que el Gerente Social debe considerarlo en su cotidianidad, es decir si el gerente social realmente quiere lograr un cambio y transformación de la realidad, debe considerarse como el primer actor social importante. de aquí que el interrogante a plantearse sería: ¿Cómo el Gerente social puede involucrarse e involucrar a los otros en los procesos de control social de manera participativa? Lo esperado es que el gerente social realice un autocontrol de su propia vida, revisando su grado de participación, inclusión en los espacios y escenarios donde interactúa (estructura familiar, salud, educación, servicios públicos, vivienda) promoviendo un proceso movilizador que posibilite un desarrollo personal y social, de tal manera que como ciudadano desarrolle iniciativas de control ciudadano y este accionar trascienda a la comunidad, para lo cual adicionalmente debe asumir esta tarea, guiado por un perfil que entre otros aspectos debe considerar los siguientes criterios:

“¹⁷Tener orientación hacia el desarrollo de las capacidades de la comunidad, excelentes capacidades de concertación y negociación, aptitudes para la gestión interorganizacional, actitud de aprendizaje permanente de la realidad, manejo de las nuevas fronteras tecnológicas en gerencia, vocación de servicio firme y compromiso a fondo con los objetivos a lograr. Prepararlos requerirá un trabajo sistemático en el marco de una amplia red formativa a construirse. En su puesta en marcha pueden jugar un importante rol las organizaciones de la sociedad con mayor comprensión de la trascendencia de la variable gerencial”.

En armonía con lo anterior se puede afirmar que la Gerencia Social, tiene que ver con la inclusión de las comunidades en procesos que permitan el empoderamiento y la sostenibilidad, con base en las necesidades y realidades de sus actores y es aquí donde el Gerente Social debe promover estrategias que permitan alcanzar este objetivo.

Como ya se manifestó anteriormente, (manifesté) esta intención del gerente social de promover este proceso y hacer efectivo el ejercicio del control social, debe dirigirse a generar un creciente impacto del Control Ciudadano promoviendo una cultura de conciencia y responsabilidad ciudadana, propósito que se encuentra sintetizado en la propuesta de Adela Cortina (1995):

“¹⁸optaremos aquí por un modelo a la vez nacional y universal, que se configura con las siguientes características: autonomía personal (el ciudadano no es vasallo ni súbdito); conciencia de derechos que deben ser respetados; sentimiento del vínculo cívico con los conciudadanos, con los que se comparten proyectos comunes; participación responsable en el desarrollo de esos proyectos, es decir, conciencia no solo de derechos, sino también de responsabilidades; y a la vez, sentimiento del vínculo con cualquier ser humano y participación responsable en proyectos que lleven a transformar positivamente nuestra “aldea Global””.

¹⁷ Ibid anterior

¹⁸ Revista Prospectiva No 11. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad del valle. Facultad de Humanidades. 2006. Pag 62. cultura ciudadana, ciudadanía y trabajo social. María Teresa Rincón S.

De esta manera la Gerencia Social, como una alternativa de Desarrollo debe propender por la construcción de modelos comunitarios que garanticen a las comunidades la transparencia y el control sobre la marcha de los proyectos sociales. Para lo cual deberá potenciar instrumentos eficaces de tal manera que permitan verificar su impacto, en este aspecto vale la pena resaltar el aporte que realiza el grupo de investigadores de la universidad nacional de Colombia frente al tema de la participación y el control social, donde se propone realizar ¹⁹“EVALUACIONES PARTICIPATIVAS que permitan desarrollar procesos pedagógicos para la democracia participativa y promover la emancipación del individuo. En este sentido, se entiende que la acción crítica que ejerce el individuo es la que le da sentido al control social.

Por crítica se entiende el proceso de reflexión, autoconciencia y de fundamentación de juicios. Teniendo en cuenta que el Control Social implica la activa participación de los individuos en la elaboración de diagnósticos, diseño de planes y programas, realización de tareas y de evaluaciones, es necesario que la comunidad conozca los elementos que caracterizan su entorno, el desarrollo de las instituciones y la formulación de políticas estatales”.

Si bien es cierto desde la Gerencia Social se propone crear mecanismos que permitan ejercer un verdadero control y veeduría, y desde el control social permitir la legitimación de los espacios y la normatividad que lo reglamenta y es aquí donde se requiere la articulación de todos los actores, sectores e instituciones que hacen parte de la sociedad, buscando crear sinergias y redes organizacionales, que posibiliten la discusión y concertación de acciones tendientes a unificar criterios y posiciones en este sentido, de lo contrario esta labor se tornaría gaseosa.

Lo esperado entonces del Control Social, como proceso participativo es el de potenciar comunidades con un alto sentido de pertenencia por la realidad circundante, que se sensibilice frente a la problemática social, económica, política, y que desde su cosmovisión, cumplan con sus deberes y reclamen sus derechos, teniendo en cuenta que el pleno conocimiento de los deberes y derechos del orden social, económico y político contribuye eficazmente a la superación de la pobreza y en esa medida la autogestión y desarrollo de las comunidades se va perfeccionando, además ²⁰“El derecho al CONTROL Social, hace parte de los derechos políticos y está directamente ligado al principio de la soberanía popular. En tal sentido el pueblo mantiene el poder de exigir resultados, de controlar a quienes ejercen poder en su nombre, lo cual implica el derecho a tener información, a exigir transparencia y

¹⁹ ¿Ha mejorado el acceso en salud? Evaluación de los procesos del Régimen Subsidiado. Sistema de Evaluación Territorial (SET).Capítulo 8.Raul Ernesto Cárdenas, (investigador del CID, Universidad Nacional de Colombia), Darío Indalecio Restrepo, (Profesor asociado de la Universidad Nacional de Colombia), Decsi Astrid Arévalo, (Investigadora Externa).

²⁰ Democracia, Participación y Control Social a la Gestión Pública. Guía para la formación de servidores públicos”. Veeduría distrital. Universidad el Valle. Página 52.

publicidad de los actos de gobierno, a hacer seguimiento a la gestión pública en diferentes niveles.

El Gerente social debe asumir su papel como un facilitador del proceso, brindando las herramientas necesarias para que los ciudadanos de manera crítica y reflexiva construyan su propia capacidad de acción.

Para el ensayo en particular se tiene en cuenta la Gerencia Social como un eje articulador y el Control Social como un proceso vivo y dinámico que considera las potencialidades, de la comunidad, sus metas y realidades.

Para finalizar considero que la invitación se dirige a que desde la Gerencia Social como un nuevo campo de acción, todos los profesionales de las diferentes ramas, incursionen en los diferentes escenarios, y que las propuestas de cambio y transformación vayan más allá de cumplir un rol en una u otra organización, sino que este cambio se haga vida en todas y cada una de las acciones.

7. CONCLUSIONES

El CONTROL SOCIAL es un Proceso reflexivo de la comunidad sobre su propia realidad ¿Quiénes son? ¿Cómo perciben su entorno geográfico, social educativo y cultural?, se trata entonces de lograr conjuntamente con la comunidad, un conocimiento de su realidad y de los procesos históricos que la conforman; de posibilitar la toma de conciencia sobre las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales ; de promover la sensibilización para lograr un mayor nivel de organización, facilitando así la participación activa por parte de la población en los procesos de desarrollo y cambio estructural.

Los procesos de Control Social deben permitir una participación real y efectiva de la comunidad, pues desde su propia vivencia, desde su percepción como individuo y como colectividad podrán crear alternativas viables y coherentes con la realidad que desean.

Las instituciones están llamadas a promover procesos de formación: coherentes con la realidad de las comunidades, de fácil comprensión y asimilación teniendo en cuenta las necesidades de sus integrantes y su quehacer como controladores sociales, posibilitando el desarrollo de actitudes, habilidades y destrezas que generen procesos autogestionarios y de empoderamiento social.

El Control social como un proceso de la comunidad y para la comunidad debe permitir el ejercicio de deberes y derechos en el marco de un proceso de organización y participación comunitaria dirigido a buscar el reconocimiento y la legitimación de los individuos como actores y protagonistas principales del cambio y la transformación social.

La línea de investigación de Desarrollo Social permite dinamizar y retroalimentar el arte de investigar por cuanto los temas que hacen parte de esta línea, cuentan con un enfoque claro y coherente, es así como el tema de control social es una propuesta para consolidar y fortalecer el ejercicio efectivo del control social el cual debe vislumbrarse de manera integral si se tiene en cuenta que actualmente existe un panorama que limita y condiciona el acceso a los espacios para efectuar actividades propias del control social, y la posibilidad de hacer de este proceso un verdadero escenario de participación comunitaria que permita la conjugación de diferentes elementos que se deben trabajar articuladamente en los espacios

Locales, Departamentales y Nacionales y es en esta perspectiva es donde el desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida se hace visible.

El Gerente social debe promover procesos continuos y permanentes de acompañamiento social a las comunidades basados en los pilares de ciudadanía, confianza y concertación, para el desarrollo y consolidación de un claro y verdadero ejercicio de participación democrática y participativa, para lo cual es indispensable el compromiso y que deben asumir las diferentes instituciones en el marco de una propuesta comunitaria seria y responsable que a largo plazo permita implementar acciones unificadas que apunten a la autorregulación del sistema en los niveles territoriales, la Promoción y la participación comunitaria en la evaluación de los diferentes procesos, la concertación entre actores y la detección de las fallas que den lugar a intervenciones oportunas como una muestra de interés, disponibilidad y corresponsabilidad social.

Los controladores sociales deben asumir actitudes proactivas y propositivas en la apropiación de espacios, roles y competencias, lo cual debe estar mediado por la gestión social y la transparencia en las acciones.

Es urgente la implementación de políticas que coadyuven a la generación de espacios que propicien el reconocimiento de los ciudadanos, como actores visibles en el ejercicio del control social, la legitimación de estos espacios, y el fortalecimiento de redes de controladores sociales que asuman sus funciones de manera autónoma, independiente y coherente con las necesidades de la comunidad que demandan diferentes servicios.

ANEXOS

ANEXO A. SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

CATEGORIA	Pregunta 1 Cuál es su papel como persona y como ciudadano en el mundo?	Pregunta 2 Cuál es su papel como integrante activo de la Asociación de Usuarios?	Pregunta 3 Con sus palabras defina que es el Liderazgo?	Pregunta 4 Que tipos de Liderazgo se presentan en la Asociación de usuarios?	Pregunta 5 Mencione algunas ventajas del trabajo en equipo	Pregunta 6 La comunicación al interior de las AU se puede ver expresada en	Pregunta 7 Que valores deben predominar en una AU	Pregunta 8 Qué importancia le merece el tema del Control Social	Pregunta 9 A que se puede realizar Control Social
I- Análisis de Roles (plan Educativo)	Ser personas Honorables y Responsables	Velar por la calidad del servicio a los usuarios y afiliados de EMSSANAR	Liderar grupos de trabajo dentro del Municipio contando con una misión clara y específica	Gestionador	Veeduría concientización	Trabajo en equipo Convivencia Información a usuarios	Respeto Tolerancia Responsabilidad	Tema importante para el conocimiento de los deberes y derechos	Control social a los macro procesos
	Personas solidarias en todos los campos	Veedor social	Capacidad para el bien social, personalidad, honestidad con principios y valores	Voluntad de servicio	Concertación y entrega al servicio de una comunidad para lograr objetivos	Palabras por hechos	Respeto, solidaridad, comunicación, Transparencia	Contribuir al mejoramiento de los servicios de salud con calidad y transparencia	A los macro procesos y entes prestadores de servicios de salud
	Ser solidario, justo y equitativo	Veedor y controlador social	Ser activo para nuestra comunidad	Lideres comunitarios	Fortaleza La unión hace la fuerza	Dialogo	Solidaridad, honestidad, Responsabilidad	Darle a cada quien la prestación de servicios que contempla el POS-S.	A la IPS, entes Territoriales de aseguramiento, al hospital y droguería
	Veedores de lo social	Presidente, vocal, secretaria, vicepresidente	Trabaja por el bien común de las comunidades	Control social, veeduría ciudadana	Capacitaciones talleres	Reuniones Veedurías encuentros	Utilizar bien el carnet de salud Utilizar bien los medicamentos Asistir a los controles de promoción y prevención	El control social es un conjunto de actividades que permiten realizar veeduría para que los recursos, sean bien manejados.	Focalización Carnetización Plan Nacional de Salud

	Velar por el funcionamiento en los programas de salud	Orientar a los afiliados	Trabajar desinteresadamente por un bien común	Liderazgo Comunitario y desinteresado	Peticiones escuchadas Mejores resultados Eficiencia Eficacia	Funcionamiento de las AU	Respeto, honestidad, igualdad, buenos modales, amistad, responsabilidad	El control social es crucial para el desarrollo de las comunidades puesto que permiten Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	Las entidades que manejan recursos públicos
	Liderar y participar en el Control Social del país y la participación en acciones populares y comunitarias	Controlar, vigilar los macro procesos dentro de la comunidad, y entes organizacionales	Participación Comunitaria donde exige liderar proyectos	Social Comunitario institucional	Participación Integración Compañerismo Responsabilidad Y Solidaridad	Los resultados a futuro partiendo de una buena capacitación para llegar a la misión y visión	Respeto Compañerismo Responsabilidad Cumplimiento	El control social es un mecanismo para Lograr metas comunes	Entidades prestadoras de servicio de salud
	Servir con Responsabilidad y transparencia	Vigilar por el buen servicio y transparencia para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud	Estar unidos para lograr una meta en dialogo y respeto	comunitario	Intercambio de ideas, fortalecimiento de las experiencias, adquirir nuevos conocimientos, reafirmar el compromiso como Asociación de usuarios.	Actividades para el mejoramiento de la AU	Respeto, Liderazgo, compromiso, solidaridad, voluntad	El control social se constituye en un esfuerzo de un grupo que permite ejercer vigilancia sobre la gestión en salud	IPS, Alcaldía, ESE, EPS, DLS, Personería
	Veedores y defensores de los derechos del usuario en el tema del control social	Canal de comunicación entre las diferentes empresas prestadoras de servicio de salud	Compromiso adquirido con Responsabilidad, capacidad de dirigir a un grupo de trabajo	Social Comunitario Responsable Comunitario	Eficiencia Eficacia Efectividad Organización y buena planificación	Hechos y acciones con buenos resultados	Compromiso Solidaridad Voluntad Respeto	El Control social es un proceso de participación y de ejercicio de los Deberes y Derechos de los Ciudadanos	Entes territoriales, alcaldías, IPS, ESS, Direcciones Locales
II- Conocimientos	Pregunta 11 El SGSSS significa	Pregunta 12 El SISBEN significa	Pregunta 13 La Sigla IPS significa	Pregunta 14 Que es control social en salud?	Pregunta 15 Mencione algunos deberes y derechos de los afiliados	Pregunta 16 Que es el Régimen Subsidiado en Salud?	Pregunta 17 Que entidades realizan el proceso de selección de potenciales	Pregunta 18 Que son acciones de promoción y prevención?	Pregunta 19 Que es la Ley 100?

							afiliados al Régimen Subsidiado		
	Sistema General de Seguridad Social en Salud Sistema de selección de Beneficiarios y su propósito es brindar protección y bienestar a la comunidad	Sistema de selección de beneficiarios Y su propósito es obtener información socio económica de los ciudadanos.	Institución prestadora de servicios de salud.	Organizarse para mejorar la prestación de servicios	Deberes: -Cumplir con las citas -Dar buen uso al carnet -Asistir a programas de PYP Derechos: Buena prestación del servicio a Mujeres embarazadas y niños menores de un año. Registrar correctamente la Historia Clínica	Aporte que contribuye el estado a la población mas pobre	SISBEN DLS Alcaldía	Son programas gratuitos para mejorar la calidad de vida en las poblaciones.	Es la norma que ha establecido el estado para mejorar la calidad de vida de la comunidad de manera organizada.
	Sistema General de Seguridad Social en Salud Y su propósito es el mejoramiento de la atención en salud.	Sistema de Identificación de beneficiarios y su propósito es identificar el número de habitantes de una población	Institución prestadora de servicios de salud y su función es prestar servicios de salud	Es un seguimiento a todos los servicios y programas en salud que desarrolla o lidera la IPS	Cuidar el carnet Acudir a citas Buena atención en los servicios de salud Carnetización Capacitación de los programas	Es el servicio de salud que otorga el estado por medio de subsidios	Administración local SISBEN	Son las acciones que motivan a los ciudadanos a tomar medidas que eviten el desarrollo de una enfermedad.	Regula la prestación de servicios de salud y promueve la protección social integral
	Sistema General de Seguridad Social en Salud y su propósito es proteger la salud de los colombianos más vulnerables	Sistema de seguridad de beneficiarios Sistema de identificación beneficiarios	Institución prestadora de servicios de salud y su función es prestar servicios de salud	Velar por la buena atención de cada uno de los usuarios	Utilizar adecuadamente el carné Asistir a los programas de PYP Atención adecuada	Donde el gobierno traslada los recursos de salud para beneficio de las personas más vulnerables	SISBEN	Promover el uso adecuado de los programas y prevenir las enfermedades posteriores	La que rige lo que cubre el POS-S y protege a los usuarios
	Sistema	Sistema de	Institución	Prestar calidad	Saber utilizar los	El aporte que	EPS	Programas:	Decreto para

	General de Seguridad Social en Salud, su propósito es mejorar los servicios	Seguridad de beneficiarios y su propósito es favorecer a las familias más vulnerables	promotora de salud	en los servicios	servicios Utilizar bien el carnet No prestar su carnet	otorga el gobierno		Riñones sanos Infancia Saludable Maternidad Segura VIH SIDA Cáncer de Cérvix y seno	proteger a la clase pobre o menos favorecida
	Sistema General de Seguridad Social en Salud y su propósito es que toda Colombia debe estar en un Plan Obligatorio de Salud.	Sistema de identificación de beneficiarios para mirar el estrato socio-Económico.	Institución prestadora de servicios de salud	Hacer seguimiento y vigilancia en salud SISBEN, Carnetización, y Flujo de Recursos	Acudir a las campañas de PYP Cuidar y usar debidamente el carnet Derecho a que le brinde un buen servicio	El aporte del gobierno para las personas de bajos recursos de solidaridad "hoy por mí, mañana por ti"	Alcaldía Gobernación Y Secretarías de Salud Territoriales	Prevenir las enfermedades a tiempo	La que reglamenta el sistema de salud
	Sistema General de Seguridad Social en Salud, controla los servicios del régimen subsidiado	Sistema de seguridad de beneficiarios Sistema de identificación de beneficiarios, su función es clasificar la comunidad para que puedan acceder a los programas sociales del gobierno	Institución prestadora de servicios de salud, su función es prestar los servicios a los usuarios con calidad y eficiencia en salud	Controlar los macro procesos	Utilizar bien el carnet Cumplir con los programas de PYP Informar las irregularidades que se presenten en los beneficiarios Recibir buena atención	Ayuda que proviene del gobierno para las personas más vulnerables	SISBEN DANE Admon Mpal	Acciones para prevenir enfermedades de los usuarios	Los derechos a la salud
		Sistema General de Seguridad Social en Salud para velar por la comunidad para que tengan una	Sistema de identificación de beneficiarios. Todo ciudadano debe estar en la base de datos	Institución Prestadora de Servicios de Salud	Vigilar los servicios que sean de buena calidad	Adquirir conocimientos Tener carnet	Prestar servicio de salud		

		calidad de servicio con transparencia							
		Sistema general de seguridad social en salud, su propósito es brindar salud y cubrir a toda la población afiliada	Sistema de identificación de beneficiarios Es la recolección de información individual para identificar el grado de necesidades	Institución prestadora de servicios de salud, su función es la prestación de servicios de salud	Vigilancia y veeduría en la prestación de servicios de salud	Saber dar buen uso al carnet Asistir puntualmente a las citas Recibir atención oportuna Registrar en la historia clínica todos los procedimientos	Brindar los servicios y la atención en salud con poca capacidad de pago	SISBEN Secretarías de salud municipales	Es la norma por medio de la cual se creó el SGSSS
III- Estructura organizativa de las Asociaciones de usuarios.	Una Asociación de usuarios es	Las Funciones de una AU son	Pueden pertenecer a las AU	El autogobierno y la autodeterminación en las AU se puede evidenciar en	Las AU pueden realizar acciones de control y veeduría en instituciones como	Que Actividades de control y veeduría pueden ejercer las AU			
	Un grupo de personas conformado para realizar control social en salud	Vigilar y controlar la prestación de los servicios de salud.	Cualquier persona afiliada a la empresa con mayoría de edad	Falencias y debilidades del grupo de trabajo	IPS, ESS, Clínicas	Vigilar y verificar la calidad de la prestación en el servicio de salud			
	Representación legal de los usuarios	Veeduría y control social	Los afiliados que estén dispuestos a servir sin esperar nada a cambio		ESE, Secretarías de salud, administración, funcionarios públicos	Control y seguimiento a los procesos con la comunidad.			
	Es una organización que vigila la protección de los usuarios	Seguimiento, vigilancia, control social	Los afiliados mayores de 18 años	Toma de decisiones	Hospital, IPS, Droguerías	Hacer visitas a hospitales, informar, sugerir mejoras a las instituciones que prestan los diferentes servicios.			
	Velar por la integridad de la comunidad	Hacer control social Dar a	Los afiliados		Alcaldía, Hospital, Centros de salud	Atención al usuario, vigilar citas medicas			

		conocer los conocimientos Adquiridos a los afiliados							
	Un grupo de usuarios que es elegido por Asamblea General de afiliados.	Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los afiliados	Todos los afiliados a EMSSANAR		ESE,ALCALDIA,DIRECCION LOCAL,HOSPITALES	Prestación del servicio de beneficiarios, carnetización (selección de familias vulnerables)			
	Una organización de usuarios de una EPS, con funciones de veedores y controladores sociales	Velar por la buena prestación de servicios de salud Promover y fortalecer los macro procesos de una EPS	Todos los afiliados de una EPS	La participación activa y el sentido de pertenencia en el desarrollo de programas y servicios que presta EPS	IPS, Administración local, flujo de recursos	Visitas periódicas a las IPS, manejo de los recursos o del presupuesto de la salud Atención a quejas, sugerencias y reclamos			
	Una organización que vigila y controla el buen funcionamiento de los entes prestadores del servicio	Control social, vigilancia, veeduría	Todos los afiliados	La libre elección, toma de decisiones, regidos por normas, derechos y el liderazgo	ESE,IPS,EPS,DL S,SPS,SF	Entrega de medicamentos, hacer encuesta a los pacientes. Participar de capacitaciones para adquirir conocimientos			
IV Planes de Gestión	Que se requiere para realizar un plan de gestión?	Un plan de gestión es una herramienta de las AU que permite:	Los elementos que debe contener un plan de gestión son	Un plan de acción contiene					
	Ser autónomo y trabajar en equipo	Socializar la problemática que se presenta	Derecho de petición y acción de tutela	Derecho de petición y acción de tutela					
	Asumir responsabilidades y tener presentes	Organización dentro de la Asociación de usuarios.	Actividades planeación y ejecución	Programa, fortalezas, debilidades y ejecución					

	programas encaminados al bienestar del usuario								
	Planear, identificar el problema, reunirse a evaluar.	Dar solución y mejorar la calidad de los servicios en salud	Focalización, carnetización, sistematización, control en prestación de servicios	Planeación, gestión, delegación de funciones					
	Tiempo, organización, capacitación	Ayudar a la comunidad y gestionar para un bien común	Organización de la Junta de usuarios	Herramientas básicas para una buena gestión					
	Para conocer fortalezas y amenazas (matriz DOFA)	Programar las actividades y metas a corto y largo plazo	Hacer un estudio para conocer las necesidades de la población vulnerable	Ejecutar las actividades programadas en tiempo y espacio					
	Una planificación y ejecución	El desarrollo de los planes de gestión	Objetivos, metas, propuestas, acciones y actores	Visión, misión, objetivo y conclusiones conceptuales					
	Tiempo, recursos (financieros, humanos, físicos) y una planificación, metas y objetivos	El desarrollo de las actividades a realizar para tener un mejor resultado	Plan, gestión, Estrategias	Planeación, planificación					

Fuente: Encuestas realizadas a integrantes Asociaciones de usuarios de Emsanar ESS.

BIBLIOGRAFÍA

FERNANDEZ MIRANDA, Alfonso. De la libertad de enseñanza al derecho a la Educación. Editorial Ramón Areces.España.166 pag.

AGUILAR IDAÑEZ, María José. La Participación Comunitaria en Salud: ¿mito o realidad? 1ª edición.224 Pag.

MERINO, Mauricio. La Participación Ciudadana en la Democracia, México DF.
AGUILAR VILLANUEVA, Luis F. El estudio de las Políticas Públicas. Estudio introductorio, Miguel Angel Porrúa.Mexico,1992.

BOBBIO, Norberto, El Futuro de la Democracia, Fondo de Cultura Economica.Mexico,1992.

CUNILL NURIA. Participación Ciudadana, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CIAD),Caracas, 1991.

PESCHARD, Jacqueline, La Cultura Política Democrática, Cuadernos de divulgación de la cultura democrática, num 2, Instituto Federal electoral. Mexico, 1994.

KLIKSBERG, Bernardo. Seis Tesis no convencionales sobre participación. Revista de Estudios sociales. Num 4, Agosto 1999.Facultad de Ciencias Sociales/Fundación Social. Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo.

RODRIGUEZ VILLASANTE Y EZEQUIEL ANDER-EGG, Guía fácil de la Participación Ciudadana. Manual de Gestion.1ª edición, Madrid 2004.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) Libro de consulta sobre Participación, BID 1997.

AREVALO, Decsi Astrid. Participación Comunitaria y Control Social en el sistema de Salud. Rev salud publica.6 (2):107-139.2004.

RESTREPO,D. El cáliz de la Participación. Relaciones estado sociedad civil en el campo social. una reflexión desde el caso colombiano.Bogota;1995.

GONZALES GONZALES, Maria Teresa. Innovaciones educativas: teorías y procesos de desarrollo. Editorial Homatas. 1995.

DURKHEIM, Emile. "Educación y Sociología" Ed. Reflexión. Ed. Coyoacan. S.A. México. 2001.

DURKLEIM, Emile. las reglas del método sociológico. Ed. Esquillo. Bogotá. 2003.

PINEDO RESTREPO, Berta Luz y RODRIGUEZ, Ricardo. Estrategia educativa "formación de formadores".Cinder. Cali. 2003.

RODRIGUEZ, Alonso Jesús. Ensayo relación individuo sociedad en Foucault y Habermas. Página web. [www. Habermas.com](http://www.Habermas.com) España 2.003.

SALAS, Graciela. Educar con sentido. Documento de trabajo de especialización educativa. 2004.