

**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL****RESOLUCIÓN NÚMERO****DE 2024**

()

Por la cual se adopta el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia
2025-2028

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En ejercicio de sus facultades, en especial las conferidas en los numerales 2 y 6 del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, el artículo 2 de la Ley 1502 de 2011, los numerales 2 y 24 del artículo 2 del Decreto Ley 4107 de 2011 y, el artículo 5 del Decreto 2766 de 2011,

CONSIDERANDO:

Que la Ley 100 de 1993, “por la cual se *crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*”, en el artículo 246, se establece que: “*El Ministerio de Salud organizará y ejecutará un programa de difusión del nuevo Sistema General de Seguridad Social en Salud y de capacitación a las autoridades locales, las Entidades Promotoras e Instituciones Prestadoras, trabajadores y, en general, los usuarios que integren el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este programa incluirá acciones específicas para capacitar y apoyar a los profesionales de la salud en el proceso de adecuación a las modalidades de organización, contratación, remuneración y prestación de servicios, que requiere el nuevo Sistema de Salud con base en la universalización solidaria de la Seguridad Social*”.

Que, con ocasión de la XXV Asamblea General de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social realizada en Guatemala en 2009, los representantes de los organismos internacionales y regionales, que actúan en la región en materia de Seguridad Social, se reunieron para lograr un mayor entendimiento colectivo de los efectos de la crisis y para contribuir a mejorar y hacer más eficientes, inclusivas y sostenibles las estrategias nacionales, subregionales y regionales de Seguridad Social, firmando la Declaración de Guatemala como una respuesta a la crisis y una sostenibilidad de largo plazo apoyada en la colaboración, educación y Cultura de la Seguridad Social.

Que la Ley 1502 de 2011, por la cual se promueve la Cultura en Seguridad Social en Colombia, en el artículo 1, Declaró de interés general el estímulo, la educación, el fomento y apropiación de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y, en particular, el conocimiento y divulgación de los principios, valores y estrategias en

Continuación de la resolución: *"Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"*

que se fundamenta la protección social. y delegó al Ministerio de Salud y Protección Social a realizar seguimiento a lo dispuesto por el artículo 246 de la Ley 100 de 1993 y a instruir sobre la manera en que los distintos actores del sistema de protección social ejecutarán sus responsabilidades en materia de sensibilización y socialización en temas de Cultura de la Seguridad Social, mediante la adopción de un documento denominado Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia, el cual se articulará como componente del sector en el Plan Nacional de Desarrollo.

Que, en el marco de la articulación institucional para el fomento de la Cultura de Seguridad Social, fue expedido el Decreto 2766 de 2013, por el cual se reglamentó la Ley 1502 de 2011 y en su artículo 2 creó la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social como máxima instancia de dirección, coordinación y seguimiento interinstitucional para la articulación de políticas y programas que promuevan la Cultura de la Seguridad Social, integrada por los ministros de Salud y Protección Social quien la presidirá, del Trabajo, de Educación Nacional y de Cultura.

Que, en el artículo 7 del referido decreto se insta a los Ministerios de Salud y Protección Social y del Trabajo en el marco de sus competencias y con el objeto de difundir la Seguridad Social en Colombia, a coordinar programas de capacitación para efectos de promover los principios, deberes y derechos en el Sistema de Seguridad Social.

Que, en el cumplimiento de sus responsabilidades de articulación, el Ministerio de Salud y Protección Social definió la operatividad y funcionamiento de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social a través de la Resolución 34 de 2016 y procedió a realizar su instalación en marzo de 2016.

Que, la Ley Estatutaria 1751 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, establece el derecho fundamental a la salud como autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo, e insta al Estado a adoptar políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.

Que, la diversidad cultural colombiana es reconocida y protegida por la Constitución Política en los artículos 7, 8, 10, 18, 19, 20, 63, 329 y 330 entre otros. Así mismo, gozan de particular protección constitucional las diferencias y diversidades sociales y culturales descritas en los artículos 43 a 47 de dicho ordenamiento y que, en consecuencia, estos aspectos deben verse reflejados en el documento del Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia.

Que, durante las vigencias 2016 a 2023, el Ministerio de Salud y Protección Social lideró la construcción de las bases para una reflexión colectiva sobre el adecuado uso del derecho fundamental de la salud, su garantía, el principio de solidaridad que guía el Sistema de Seguridad Social en Salud y la protección de los recursos

Continuación de la resolución: *"Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"*

públicos; asimismo, desarrolló estrategias pedagógicas para la construcción colectiva de una propuesta conceptual y metodológica con usuarios, agentes y actores externos del Sistema de Seguridad Social Integral – SSSI para la definición de líneas estratégicas que constituyen el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia.

Que, la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social en sesión del 25 de Junio de 2024 propuso los lineamientos del Plan de la Cultura de la Seguridad Social en el país.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto adoptar el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia 2025-2028, descrito en el Anexo Técnico que hace parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 2. Campo de aplicación. La presente resolución aplica a representantes de la sociedad civil, entidades pertenecientes a los Sistemas del SSSI (salud, pensiones, riesgos laborales y servicios complementarios), autoridades nacionales, entidades territoriales, organizaciones empresariales y de trabajadores, organizaciones solidarias, usuarios del Sistema de Seguridad Social Integral y comunidades educativas, todas ellas en el ámbito de sus competencias, en coordinación con los demás actores y sectores que ejerzan acciones y funciones relacionadas con la seguridad social.

Artículo 3. Estructura del Plan de la Cultura de la Seguridad Social. El Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia tendrá la siguiente estructura:

- 3.1. Introducción
- 3.2. Contexto Situacional: Retos Y Desafíos En Cultura De La Seguridad Social
- 3.3. Plan Estratégico Para El Fortalecimiento De La Cultura De La Seguridad Social
- 3.4. Plan Operativo
- 3.5 Lineamientos Metodológicos Para La Implementación
- 3.6 Seguimiento Y Evaluación
- Anexos
- Bibliografía

Artículo 4. Implementación del Plan de la Cultura de la Seguridad Social. Los agentes del Sistema de Seguridad Social Integral en el marco de sus competencias deberán integrar los objetivos del Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia en sus políticas, normativas, procesos, acciones e iniciativas referentes y tendrán las siguientes responsabilidades:

Continuación de la resolución: "Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"

4.1 Acoger los objetivos y dar cumplimiento a las metas dispuestas en el Anexo Técnico de la presente resolución.

4.2 Presentar informes de gestión y cumplimiento a la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de Seguridad Social.

Parágrafo 1. La Implementación del Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia se desarrollará con enfoque diferencial y territorial de acuerdo con los lineamientos establecidos a lo largo de la implementación del Plan, y teniendo en consideración el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

Artículo 5. Ejecución del Plan. El Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia se implementará de manera gradual y progresiva a partir del 1 de enero de 2025 dando respuesta las metas en indicadores del plan, atendiendo a los objetivos de cada año o cuatrienio, para dar cumplimiento a los objetivos general y específicos del Plan.

La implementación del Plan de Cultura de Cultura de la seguridad Social contemplará cinco (5) etapas:

- 5.1 Asentamiento y preparación de las bases de guía para la implementación
- 5.2 Socialización del Plan a nivel nacional.
- 5.3 Implementación
- 5.4 Evaluación del proceso de implementación.
- 5.5 Ajustes al proceso de implementación.

Etapas de implementación	Acciones hito	Periodo de tiempo
1. Asentamiento y preparación de las bases de guía para la implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de guías y lineamientos generales • Identificación de responsabilidades • Consolidación de acuerdos interinstitucionales 	Meses 1-6 (Primer semestre del Año 1)
2. Socialización del Plan a nivel nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del PCSSC a nivel nacional • Campañas de comunicación nacional 	Meses 7-12 (Segundo semestre del Año 1)
3. Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de metas e indicadores 	Meses 1-12 (durante Años 2 al 4)

Continuación de la resolución: "Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación entre agentes del SSSI 	
4. Evaluación del proceso de implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección y análisis de información de Cultura de la Seguridad Social • Medición de impactos y resultados del Plan. 	A lo largo de cada año (comenzando desde el Año 2)
5. Ajustes y direccionamiento al proceso de implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación de estrategias • Introducción de ajustes • Definición plan de trabajo anual. 	Meses 1-3 (Primer trimestre de cada año)

Artículo 6. Seguimiento y evaluación del Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia. La Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social realizará el seguimiento anual de metas establecidas el Plan y cada cuatro años realizará análisis de los resultados para proponer los cambios que se consideren pertinentes.

Artículo 7. Vigencia. La presente resolución rige a partir del 1 enero de 2025

PÚBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTÍNEZ
Ministro de Salud y Protección Social

Aprobó: Viceministro de Protección Social

Revisó: Directora de la Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud,
Riesgos Laborales y Pensiones,
Director Jurídico.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

Siglas y acrónimos

- ARL: Administradoras de Riesgos Laborales
- CISCSS: Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
- CISS: Conferencia Interamericana de Seguridad Social
- CSS: Cultura de la Seguridad Social
- EPS: Entidades Promotoras de Salud
- IPS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- MEN: Ministerio de Educación Nacional
- MSPS: Ministerio de Salud y Protección Social
- OISS: Organización Iberoamericana de la Seguridad Social
- OIT: Organización Internacional del Trabajo
- PCSSC: Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia
- Plan: Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia
- SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud
- SSSI: Sistema de Seguridad Social Integral
- Sistema: Sistema de Seguridad Social Integral

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

1. Introducción

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “La Seguridad Social es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.” (OIT, 2001).

En Colombia, se considera que la Seguridad Social es un derecho y un servicio público esencial obligatorio dirigido, coordinado y controlado por el Estado y prestado por entidades públicas y privadas¹.

El preámbulo de la Ley 100 de 1993, define: “La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

Adicionalmente, el primer inciso del artículo 1º de la Ley 100 de 1993, establece: “El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten”. En este sentido, el sistema comprende las obligaciones, recursos, planes y programas del Estado, las instituciones y la sociedad; destinadas a garantizar la cobertura de salud, de servicios complementarios y de las prestaciones de carácter económico incorporados en la Ley 100 de 1993 y en otras normas, como la Ley 789 de 2002, que propenden por el bienestar individual y la integración de la comunidad intentando dar cobertura integral de las contingencias.

De acuerdo con la Ley 100 de 1993, el SSSI en Colombia se compone por:

- Sistema General de Pensiones.
- Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Sistema General de Riesgos profesionales, hoy de Riesgos Laborales.
- Servicios Sociales Complementarios.

El Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia está diseñado para brindar cuidado y protección a los habitantes del territorio nacional desde el nacimiento hasta la vejez. En este sistema, la corresponsabilidad es central, donde tanto los agentes, que incluyen entidades y organizaciones, como los usuarios tienen roles y responsabilidades. Los agentes son responsables de proporcionar servicios y apoyo en diversas situaciones como enfermedades, accidentes, desempleo y vejez, asegurando el acceso a servicios de calidad que garantizan asistencia en estas circunstancias.

Por otro lado, los usuarios deben asumir su corresponsabilidad manteniendo estilos de vida saludables, siguiendo tratamientos médicos y participando en los programas de seguridad social. Sin embargo, la capacidad de asumir estas responsabilidades está influenciada por las condiciones

¹ Artículo 4, Ley 100 de 1993.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

materiales, sociales y estructurales de cada individuo. Factores como el acceso a alimentos saludables, espacios seguros para la actividad física y servicios de salud accesibles varían significativamente entre diferentes grupos poblacionales. Por ello, es crucial que Colombia diseñe políticas y programas que consideren y mitiguen estas desigualdades estructurales, promoviendo un entorno equitativo que facilite la corresponsabilidad para todos los ciudadanos.

El sistema está estructurado en cuatro componentes principales: pensiones, salud, riesgos laborales y servicios sociales complementarios, trabajando de manera integrada para asegurar una protección continua y efectiva, promoviendo el bienestar y la calidad de vida para todos.



Ilustración 1 Sistema de Seguridad Social (Elaboración Propia)

Ahora bien, para efectos del Plan de Cultura de Seguridad Social, Cultura podemos entenderla en los mismos términos de los artículos 1 y 2 de la Ley 397 de 1997: “1. Cultura es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias. 2. La cultura, en sus diversas manifestaciones, es fundamento de la nacionalidad y actividad propia de la sociedad colombiana en su conjunto, como proceso generado individual y colectivamente por los colombianos. Dichas manifestaciones constituyen parte integral de la identidad y la cultura colombiana.” Esta definición nos permite entender la cultura como un elemento fundante y sustantivo de la conformación de las sociedades humanas, y sirve de guía para profundizar y potencializar los elementos que son relevantes.

Como hemos visto, La cultura es el resultado de un proceso social de construcción de maneras de ser, de pensar, de estar y de actuar. Cada una de estas se hace realidad en cada uno de los individuos que hacen parte de la sociedad, para las personas la cultura se presenta como autoevidente, como dice Bourdieu: *“La realidad social existe, por decirlo así, dos veces, en las cosas y las mentes, en los campos y los habitus, dentro y fuera de los agentes.”* (Bourdieu, Pierre. 1995. Editorial Grijalbo. México).

Es así como podemos decir que la "Cultura de la Seguridad Social" es una categoría analítica que nos permite comprender las creencias, expectativas, disposiciones, actitudes, narrativas y comportamientos de los seres humanos respecto a un constructo de política pública desarrollado y adoptado por los países como un derecho humano fundamental. Este constructo, institucionalizado

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

de manera global y adoptado por el Estado y la sociedad colombianos, debe ser promovido desde un enfoque diferencial y territorial. Lo que implica el reconociendo las diversas realidades y necesidades de diferentes grupos sociales, considerando aspectos como el género, etnia, edad, situación socioeconómica y ubicación geográfica.

Sin duda alguna que el concepto de seguridad social y las normas que la regulan tiene unos referentes en las personas, no necesariamente uniformes, en torno al significado en su vida, en las personas de su entorno o, más allá, respecto de la población de un país o con una dimensión transnacional, que generan unas adaptaciones y acomodos en procura de una protección frente a la incertidumbre. La solidaridad, por ejemplo, que es uno de los vértices que fundamenta el concepto contrasta dimensiones individuales y egoístas con opciones de comunidad, convivencia y apoyo mutuo genuinamente altruista.

En este sentido, las personas solo pueden entenderse como seres culturales, productos inacabados, cambiantes y móviles de su tiempo y de su espacio. Por esta razón, la cultura se debe entender como un proceso social inacabado, cambiante y móvil. Si la cultura cambia y los seres humanos son seres culturales, entonces podemos concluir que los seres humanos cambian y se adaptan a las circunstancias culturales. En este contexto, también podemos concluir que el contexto cultural es susceptible de ser movilizado. Podemos realizar actividades que abran espacios de diálogo y reflexión, permitiendo la discusión sobre creencias, expectativas, disposiciones, actitudes, narrativas y comportamientos en torno a la seguridad social. Por esta razón es fundamental que el Plan de Cultura de la Seguridad Social (PCSSC), tenga en cuenta el enfoque diferencial en sus actividades, es decir, tenga en cuenta los principios de dignidad, igualdad y no discriminación, asegurando que todas las personas puedan participar y beneficiarse de los cambios de manera justa y equitativa. siempre promoviendo y respetando los derechos humanos.

Desde esta perspectiva la Cultura de la Seguridad Social corresponde a las formas en que entendemos, comprendemos y nos relacionamos como individuos y comunidades en un universo de construcciones identitarias en relación con la protección de la vida, de una salud, de un trabajo y de una vejez dignas, que posibiliten el encuentro en un marco de actuación entre los agentes del sistema (instituciones encargadas de garantizar la prestación de servicios de seguridad social) y los usuarios del mismo, buscando la garantía del derecho fundamental a la Seguridad Social desde el respeto por las diferencias, la solidaridad y la corresponsabilidad.



Ilustración 2 Cultura (elaboración Propia)

Continuación de la resolución: *"Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"*

Es así como el Plan de Cultura de la Seguridad Social en Colombia (PCSSC) se establece como una herramienta conceptual y operativa para acercar el trabajo entre agentes y usuarios del Sistema de Seguridad Social en procura de un proceso articulado por la defensa de la garantía del derecho fundamental a la protección y el disfrute de la vida desde una Seguridad Social que arrope y garantice la prestación de los servicios y la corresponsabilidad en el Sistema desde una perspectiva integral (que reconozca a los sujetos y a las comunidades de principio a fin) e integradora (que respete e integre las distintas visiones y condiciones de cuidado y protección de la vida de la población Colombiana).

El PCSSC busca constituirse en un marco de acción para el direccionamiento, el diseño y la implementación de procesos, estrategias y acciones constantes en todo el territorio nacional en el relacionamiento entre agentes y usuarios del Sistema de Seguridad Social, en procura de un trabajo constante por la salvaguarda de los derechos fundamentales a la salud, a un trabajo y a una vejez dignas, desde el entendimiento consciente por parte de agentes y usuarios de la necesidad de un trabajo corresponsable, desde la mejora constante por el establecimiento de relaciones de calidad entre los actores del sistema y desde la disposición y configuración de una prestación de servicios que atienda de manera integral e integradora las necesidades y realidades de toda la población.

Por esto, el PCSSC es una herramienta de trabajo y de interacción constante que transversalice el ADN de todo el Sistema de Seguridad Social en su quehacer.

Y para ello, este Plan está dirigido a todos los actores del SSSI entendidos como los agentes y usuarios que hacemos parte de él.

Con Agentes nos referimos a las instituciones que componen el sistema de seguridad social. Estas instituciones son responsables de implementar y gestionar las políticas, procesos y metodologías orientadas al fortalecimiento de la cultura de la seguridad social entre ellas los Ministerios que dan rectoría al Sistema, las Entidades Territoriales y las instituciones específicas de cada Subsistema que tienen como función garantizar la garantía de la Seguridad Social en todo el territorio Nacional como las EAPBS, las EPS, las IPS, las ARL, los Fondos de Pensiones, las Cajas de Compensación Familiar, entre otras. Asimismo otros agentes que trabajan de manera indirecta por la protección de la vida y la garantía de derechos fundamentales que están correlacionados con la Seguridad Social como el Sector Educativo, los Medios de Comunicación, los Organismos de Control y las Organizaciones Internacionales que coadyuvan a la protección de la vida en el territorio nacional.

Por su parte, los Usuario hacen referencia a las personas que utilizan el sistema de seguridad social, independientemente de su estado dentro del mismo (activo, afiliado, retirado, etc.). Se considera "usuario" a cualquier individuo que interactúa con el sistema, beneficiándose de sus servicios y participando en las iniciativas y programas que se desarrollan bajo el plan. Esta definición incluye a todas las personas que, en algún momento, se relacionan con el Sistema de Seguridad Social, asegurando un enfoque inclusivo y comprehensivo.

Para la construcción de este Plan, se utilizó una metodología híbrida de revisión documental, de construcción a partir de mesas técnicas y validaciones en los territorios.

El hilo de tiempo que permitió la construcción del presente Plan tuvo como hitos los siguientes momentos:

- a) Durante el 2016 se estableció convenio con la OISS (Organización Iberoamericana de Seguridad Social) para la revisión del estado del arte de la Seguridad Social y Cultura de la Seguridad Social en el país, con la revisión de 20 materiales educativos de 6 países latinoamericanos.

Continuación de la resolución: *"Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"*

- b) Con la OISS se realizaron eventos de socialización y recolección de datos para la construcción de los retos y desafíos de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia, realizados durante los años 2016 y 2017.
- c) Basado en los datos recolectados a nivel nacional, se identifican los retos y desafíos para la construcción del PCSS.
- d) Con los retos y desafíos previstos, se realizaron eventos de socialización en diversos lugares del país, a través de ocho (8) mesas regionales realizadas en Atlántico, Risaralda, Santander, Córdoba, Antioquia, Casanare, Nariño y Bogotá; y, tres (3) mesas de trabajo con las diferentes instancias del Ministerio de Salud y Protección Social, incluidas las entidades adscritas y vinculadas y los Ministerios integrantes de la Comisión Intersectorial de Cultura de Seguridad Social, en las cuales se recogieron las percepciones, creencias y narrativas de los agentes y los usuarios del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI). Este proceso entregó los insumos necesarios para la construcción de una propuesta inicial de PCSSC a partir del año 2018.
- e) El esquema inicial del PCSSC fue desarrollado y presentado para su validación, con los agentes y usuarios del SSSI en el año 2019, en las ciudades de Riohacha, Quibdó, Ibagué, Sincelejo, Bucaramanga, Villavicencio y Bogotá con una participación de 622 representantes del SSI. Durante los años 2020 y 2021, se realizaron de manera virtual 37 sesiones de validación sincrónicas con la participación de 449 personas representantes de agentes y usuarios del SSSI.
- f) Con la información recolectada en el proceso de validación ciudadana, fue posible ajustar el esquema de trabajo propuesto. Estas validaciones se realizaron con más de 600 personas de todo el país, la información recolectada se sistematizó para su análisis en mapas de categorías que agruparon las intervenciones y que permitieron ordenar el proceso de escritura del presente documento.
- g) En 2022, El Ministerio del Trabajo juntamente con la OISS realizó la Tercera Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la cual el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) diseñó las preguntas del Módulo de Cultura de la Seguridad Social, cuyo objetivo fue recolectar información cuantitativa de los conocimientos, comportamientos, actitudes, creencias y expectativas de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social Integral (SGSSI). Este Módulo permitió obtener esta información cualitativa en la población trabajadora del sector formal e informal de la economía.
- h) En 2023, el Ministerio de Salud y Protección Social a partir de los eventos "Visiones Compartidas" que se realizaron en 9 departamentos del país (Antioquia, Córdoba, Cundinamarca, Valle del Cauca, Norte de Santander, Caquetá, Tolima, Magdalena y Meta), y con una participación de 399 personas, se socializó la estructura del Plan con representantes de los agentes del Sistema de Seguridad Social en los territorios y se recibieron comentarios que fueron incorporados en el presente documento.
- i) Durante el 2023 y el 2024, la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social integrada por el Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Educación Nacional y Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, realizaron sesiones de trabajo técnico para la definición de los lineamientos del Plan, de su estructura y contenidos.

El presente Plan está estructurado en seis capítulos, cada uno abordando aspectos fundamentales para el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia. En el primer capítulo, "Marco Referencial", se presentan los antecedentes, el marco conceptual, el marco legal y los enfoques conceptuales en los que se basa el Plan. El segundo capítulo, "Contexto Situacional", expone los retos y desafíos identificados para mejorar la Cultura de la Seguridad Social en el país.

En el tercer capítulo, "Plan Estratégico", se describen los objetivos, las dimensiones y las acciones del Plan, diseñadas para enfrentar los retos y desafíos encontrados. El cuarto capítulo, "Plan Operativo", detalla los indicadores y las metas asociadas al desarrollo del Plan Estratégico. El quinto

Continuación de la resolución: *"Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"*

capítulo, "Lineamientos Metodológicos", ofrece la ruta para el cambio en Seguridad Social, incluyendo el recorrido propuesto y los enfoques temáticos para implementar el Plan Operativo y alcanzar los objetivos del Plan Estratégico. Finalmente, el sexto capítulo, "Seguimiento y Evaluación", presenta los lineamientos para el seguimiento de las metas del Plan y la propuesta de evaluación de este.

2. Marco Referencial

Hablar de Cultura de la Seguridad Social nos traslada a reconocer los preceptos sobre los cuales estará fundamentado este Plan. Es por eso que en este capítulo nos adentramos en los antecedentes que marcaron la formulación de este Plan, en los conceptos bases y en los enfoques teóricos que le dan fundamento a la propuesta estratégica y operativa que se desarrollará en los siguientes capítulos y al contexto normativo que le da razón de ser a la construcción de este Plan.

2.1 Antecedentes y Marco Regulatorio que define la Cultura de la Seguridad social

Hasta bien entrado el siglo XX en nuestro país, la seguridad social fue considerada como un apéndice del derecho del trabajo, proyectada con el fin de permitir la reproducción del proceso productivo y, sin duda, fruto elaborado de las luchas obreras por lograr unas mejores condiciones de trabajo². Estas reivindicaciones se extendieron a aspectos adyacentes a la relación laboral, pues no bastaba la seguridad en la empresa y una remuneración como contraprestación del servicio; era necesario que se ampliara hacia aspectos que consultasen la situación concreta de los individuos tales como la pertenencia a un núcleo familiar, el descanso remunerado, el ciclo vital, etc., en una concepción más acorde con la dignidad humana. Esto, sin embargo, no alteró una visión de la seguridad social como un problema estrictamente de la empresa y su entorno y que se desarrollaba en virtud del proceso productivo.

En esa evolución, se desarrollaron criterios como la contribución compartida y el manejo por una entidad estatal, con el fin de garantizar una universalidad.

No obstante, esta visión universal de la seguridad social, como un derecho ciudadano, las leyes y regulaciones expedidas a mediados del siglo pasado mantenían aun esa relación con la condición laboral, máxime cuando buena parte de la población soportaba regímenes informales de vinculación y, en realidad, su avance para finales de la década del ochenta del siglo pasado no amparaba a más del 20% de la población residente en el territorio nacional.

Este escenario comenzó a cambiar con la promulgación de la Constitución Política de 1991, la cual propició una serie de reformas políticas encaminadas a cambiar la manera como el Estado colombiano garantiza los derechos y cumple con sus deberes para con los ciudadanos. Desde el Título 1, *"De los principios fundamentales"*, en donde los constituyentes establecieron que Colombia

²Como bibliografía de la época, ver Rodolfo A. Nápoli, DERECHO DEL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL, Ed. La Ley, Buenos Aires 1971. Esto sin aludir a la concepción patriarcal de la seguridad social según la cual el patrono, a título de "caridad" asumía la serie de percances que sufría el trabajador por causa de la labor desempeñada. Cfr. ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, Tomo XXIII, Editorial Bibliográfica Argentina, Buenos Aires 1967, pág. 109. Pérez Botija recoge una presentación como ésta al resaltar la caridad y la justicia que conlleva un reconocimiento de esta naturaleza. Cfr. DERECHO DEL TRABAJO, Ed. Tecnos S.A., Madrid 1960.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

es un Estado Social de Derecho, se sentaron las bases para propiciar los cambios en la manera en que se deben proteger *“a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”* (Constitución Política de Colombia, Artículo 2).

Como parte del desarrollo constitucional, esta nueva Carta Política asume como propias las declaraciones de derechos que ya se había adoptado en el orden interno. En el caso de la Seguridad Social, por ejemplo, en 1968 se expidió la Ley 74 mediante la cual se aprueban *“los pactos internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de Derechos Civiles y Políticos, así como el Protocolo Facultativo de este último, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en votación unánime, en Nueva York, el 16 de diciembre de 1966”*, que en su artículo 9, establece que *“Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social”*.

En ese mismo marco, pero ya en vigencia de la Constitución de 1991, a nivel interamericano, se adopta el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales *“Protocolo de San Salvador”*, suscrito en San Salvador el 17 de noviembre de 1988, adoptada a través de la Ley 319 de 1996. La primera de las normas dio lugar a instancias de monitoreo como el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y las denominadas Observaciones Generales entre las que se destacan las Observaciones 14, sobre el derecho a la salud, y 19, sobre el derecho a la seguridad social.

Con este antecedente, y como parte del proceso político de adopción de normas para cumplir con los mandatos constitucionales, en el año de 1993 se promulgó la Ley 100 de 1993, *“Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”*. En ella, el legislativo estableció los lineamientos para proteger a las personas residentes en Colombia en temas de salud, pensión, riesgos profesionales y servicios complementarios.

Esa regulación generó unas nuevas reglas y una nueva institucionalidad, con una participación privada importante, sobre la base de lo existente, que planteó un cambio paradigmático en la materia. Es así como la creación del nuevo Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) se convirtió en un desafío técnico, político, cultural, económico y pedagógico para el Estado. Este proceso implicó la creación o la transformación de las empresas e instituciones que existían hasta ese momento, para responder a las nuevas exigencias que propuso la Ley 100 de 1993, lo cual llevó a un proceso de transformación y cambio institucionales, orientado a la construcción de un ecosistema complejo para garantizar el acceso y protección del derecho a la seguridad social y mejorar la atención de los habitantes del territorio nacional. Si bien mantuvo a cierta población en regímenes de excepción y especiales, no puede perderse de vista que la dimensión de la seguridad social plantea unos elementos comunes a toda la población, enfoque que se advierte en la Ley 1751 de 2015.

En el mismo sentido, los usuarios han tenido que aprender a interactuar con las entidades e instituciones del sistema, así como con las personas que trabajan en ellas, comprendiendo los nuevos roles, derechos, acciones de corresponsabilidad, procedimientos, coberturas, prestaciones asistenciales y económicas derivados de la afiliación; en fin, los usuarios han tenido que aprender a usar el SSSI.

Conscientes de los retos antes planteados, especialmente necesario en el ámbito de la salud, los legisladores estipularon en el artículo 246 de la Ley 100 de 1993 lo siguiente: *“El Ministerio de Salud organizará y ejecutará un programa de difusión del nuevo Sistema General de Seguridad Social en Salud y de capacitación a las autoridades locales, las Entidades Promotoras e Instituciones Prestadoras, trabajadores y, en general, los usuarios que integren el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este programa incluirá acciones específicas para capacitar y apoyar a los profesionales de la salud en el proceso de adecuación a las modalidades de organización,*

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

contratación, remuneración y prestación de servicios, que requiere el nuevo Sistema de Salud con base en la universalización solidaria de la seguridad social.”

En cumplimiento de los preceptos legales, con el paso de los años, el SSSI ha crecido en tamaño y complejidad, generada entre otros por el aumento de la cobertura poblacional y los contenidos de los servicios que presta, pero el establecimiento de nuevos procedimientos y procesos ha dificultado la interacción de los agentes del Sistema entre sí y la manera como los usuarios interactúan con el Sistema mismo. Se han hecho esfuerzos estatales, institucionales y legales para regular la interacción y las relaciones entre diferentes agentes que lo conforman, así como con sus usuarios, buscando disminuir la complejidad del SSSI mediante diferentes iniciativas como, la adopción de nuevas tecnologías. Es así como desde 1993 la revolución tecnológica ha tomado más espacio dentro de todos los escenarios, facilitando de esta manera que los usuarios puedan asumir nuevos roles en los procesos, mejorando así la capacidad de los agentes del Sistema para entregar información indispensable a los usuarios y, de esta forma facilitar los procedimientos para el acceso a los servicios.

Y, es que esta preocupación de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios no es exclusiva de Colombia, en el ámbito internacional también ha habido esfuerzos para lograr este objetivo de acercar a la ciudadanía a la seguridad social. Un buen ejemplo es la Declaración de Guatemala de 2009³, realizada en el marco de la XXV Asamblea General de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), suscrito por la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) y por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), en la cual se acordaron compromisos para el fortalecimiento de la seguridad social a nivel interamericano. Varios de estos compromisos se vieron reflejados en las Leyes 1438 de 2011 y 1502 de 2011, sirviendo de inspiración para el desarrollo del trabajo en torno al tema de cultura de la seguridad social que se ha llevado a cabo en los últimos años en Colombia.

Estos avances tecnológicos, preocupaciones internacionales y esfuerzos institucionales no han sido suficientes, por esa razón se expidió la Ley 1502 de 2011, por la cual *“se promueve la cultura en seguridad social en Colombia, se establece la semana de la seguridad social, se implementa la jornada nacional de la seguridad social y se dictan otras disposiciones”*. En su artículo 2, establece que *“Corresponderá al Ministerio de Salud y Protección Social coordinar las acciones orientadas a la generación y asimilación de las finalidades de la cultura de la seguridad social en Colombia y al estímulo de la aplicación de una visión armónica de derechos y deberes de las personas para con el sistema de protección social.”*

Para dar curso a estas responsabilidades, fue expedido el Decreto 2766 de 2013 mediante el cual se reglamenta la Ley 1502 de 2011 y se crea la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social (CISCSS), instituida como la máxima instancia de dirección, coordinación y seguimiento interinstitucional para la articulación de políticas y programas que promuevan la Cultura de la Seguridad Social en Colombia. En el parágrafo 2 de su artículo 2 se ordena al Ministerio de Salud y Protección Social reglamentar la operatividad y funcionamiento de la CISCSS, motivo por el cual fue expedida la Resolución 0034 de 2016.

³ Tomado de: <https://ciss-bienestar.org/asamblea2019/declaratorias/12-decGuatemala.pdf>

Continuación de la resolución: "Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"



Ilustración 3 Marco legal Cultura de la seguridad Social (Diseño Propio)

No debemos dejar de lado los avances significativos logrados en la cultura de la seguridad social, especialmente los establecidos en la Resolución 497 de 2021. Esta resolución establece criterios y estándares de autorización, habilitación y permanencia de las entidades responsables de operar el aseguramiento en salud. Además, es fundamental considerar los logros y lineamientos del Plan Decenal de Salud Pública y el Plan Decenal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estos instrumentos serán pilares esenciales en la consolidación de una cultura de seguridad social robusta y sostenible.

Como se observa, la evolución de las normas demuestra el esfuerzo continuo y sistemático del Estado para facilitar el proceso de conocimiento, apropiación y acceso al SSSI por parte de todas las personas que habitan el territorio nacional. Esfuerzo que va de la mano con un trabajo realizado para garantizar que los comportamientos de los usuarios y agentes, en el marco del SSSI, estén alineados con prácticas de corresponsabilidad y que puedan ayudar a hacer posible la garantía al derecho a la seguridad social y mejorar la sostenibilidad del SSSI.

En esta reconstrucción hay que considerar otro rasgo importante; es el carácter de derecho fundamental de la seguridad social que implica un cambio en las prioridades estatales. En efecto, fruto de la evolución jurisprudencial se llegó a ese concepto luego de que durante una década se había sostenido que los derechos sociales no tenían autónomamente sino ligado a ciertas condiciones especiales.

El paradigma sufre un nuevo cambio cuando ese derecho adquiere esa dimensión y, teniendo en cuenta lo anterior, se expide la Ley 1751 de 2015, para la regulación del derecho fundamental a la salud, como la primera ley que regula con esa condición un derecho social y que además en su artículo 9° presenta los determinantes sociales de salud como los elementos sociales, educativos, económicos, laborales, culturales, habitacionales etc. que tienen un impacto directo en el goce efectivo del derecho a la salud.

Dicha legislación ha sido un esfuerzo mancomunado por crear y adoptar políticas públicas dirigidas a lograr la reducción de desigualdades que restrinjan el goce efectivo de los diversos derechos asociados a la seguridad social y disminuyan el nivel de la calidad de vida.

2.2 Marco Conceptual

La cultura es un concepto que ha sido apropiado por la antropología para explicar la manera como los seres humanos viven en sociedad. Con estas consideraciones conceptualizar a los seres humanos que intervienen como parte de la cultura es fundamental para el PCSSC. En este sentido, se entiende a los seres humanos como agentes socioculturales, en palabras de Hannah Arendt: "El hecho de que el hombre sea capaz de acción significa que cabe esperarse de él lo inesperado, que

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

es capaz de realizar lo que es infinitamente improbable. Y una vez más esto es posible debido sólo a que cada hombre es único, de tal manera que con cada nacimiento algo singularmente nuevo entra en el mundo.” (Arendt: 2012).

Así, según este texto de Hannah Arendt, la agencia de la que se habla tiene al menos dos características fundamentales: la primera es la capacidad de acción que tienen los seres humanos, capacidad que revela la faceta política y pública de las personas; por tanto, la acción, acompañada del discurso, revela la condición verdaderamente humana de las personas, con capacidad de actuar e incidir en un mundo que, con la condición de estar juntos y compartir un lenguaje común, es un mundo verdaderamente humano. La segunda característica fundamental de la agencia es la certeza de que la pluralidad humana tiene un doble carácter (Arendt:2012) la igualdad y la distinción; es decir que los seres humanos somos iguales en tanto que pertenecemos a la misma especie y, más allá del argumento biológico, compartimos la existencia en común. Pero, los seres humanos somos distintos (distinción) gracias precisamente a la capacidad de acción y al discurso, la esfera pública (propriadamente política) es el lugar en donde nos diferenciamos los unos a los otros, el lugar en donde el cambio aparece se propone y comienza a convertirse en algo posible.

En este sentido, para el PCSSC es importante entender el papel de los seres humanos en la construcción, deconstrucción y evolución constante de una cultura en seguridad social que se gesta todas las esferas de la interacción entre los individuos, por medio de acciones y narrativas democráticas, esencialmente participativas, corresponsables y prosociales.

Entonces con estas consideraciones en mente, conceptualizar a los seres humanos que intervienen como parte de la cultura es fundamental para de hablar de Cultura de la Seguridad Social Integral. En este sentido, entendemos a los seres humanos como agentes socioculturales, con al menos dos características fundamentales:

- La primera es la capacidad de acción política
- La segunda característica es la pluralidad, entendida como la igualdad, la diferencia y la diversidad.

Por este motivo, podemos proponer la existencia de una categoría analítica y conceptual denominada “Cultura de la Seguridad Social”, la cual permite comprender aquellas creencias, expectativas, disposiciones y comportamientos de los seres humanos con respecto a un constructo de política pública desarrollado en el marco del estado colombiano.

En este sentido, La Cultura de la Seguridad Social se puede definir como los valores, reglas y comportamientos que una sociedad apropia como principios rectores frente a la protección de los derechos que el estado debe proveer para garantizar las condiciones de calidad de vida acordes con la dignidad del ser humano en en relación con los sistemas y servicios de seguridad social.

Teniendo en cuenta que en Colombia la seguridad social es un derecho irrenunciable protegido y atendido mediante un servicio público esencial, podemos decir que la cultura de la seguridad social es a su vez una “acción colectiva” en la que usuarios y agentes del sistema buscan acuerdos para trabajar conjuntamente en la construcción de un Sistema humanizado, solidario, transparente y sostenible. al igual que podemos asegurar que la cultura de la seguridad social es un pacto colectivo en torno a la protección del derecho humano de la seguridad social.

Este enfoque no solo se limita a la implementación de políticas públicas y programas de seguridad social, sino que también abarca la forma en que la sociedad colombiana concibe y practica la solidaridad, la corresponsabilidad, la humanización y la protección social. Es un acuerdo que busca asegurar que todos los individuos, sin importar su situación económica o social, tengan acceso a

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

servicios esenciales como atención médica, pensiones, y protección frente a contingencias como la vejez, el desempleo, la enfermedad y la discapacidad.

Por esto la cultura de la seguridad social no solo incluye la comprensión y el conocimiento de los derechos y beneficios que ofrece la seguridad social, sino también la manera en que los individuos y comunidades interactúan con estos sistemas. Involucra la confianza en la eficacia y equidad de los servicios, la responsabilidad compartida en la sostenibilidad del sistema y el respeto por los derechos de todos los ciudadanos a una vida digna y protegida.

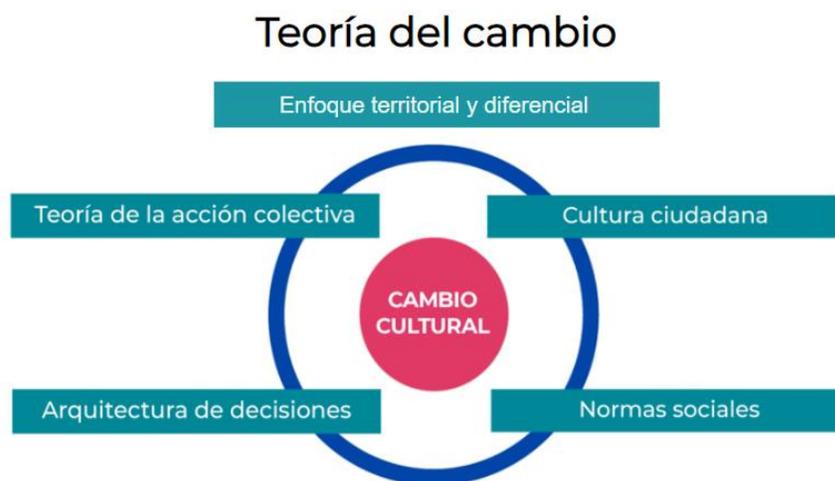
Esto implica un esfuerzo por fortalecer la percepción que tienen agentes y usuarios sobre la importancia de la solidaridad y todos los valores de la seguridad social, así como fortalecer sus competencias en comunicación, educación y acción colectiva para que participen activamente en la construcción y mejora continua de estos sistemas. Es un proceso dinámico y adaptativo que busca asegurar que todos puedan acceder a la protección social adecuada en todas las etapas de la vida, independientemente de su situación económica o social.

En este sentido, La Cultura de la Seguridad Social implica un compromiso activo de todos los actores sociales, desde los ciudadanos y usuarios hasta los agentes del sistema, en la construcción de un entorno donde la protección social sea entendida y practicada como un derecho humano fundamental. Adicionalmente con este enfoque se busca fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con los sistemas de seguridad social.

Por esto, el plan busca unir esfuerzos en la implementación de herramientas comunicativas, educativas, acción colectiva y gestión del conocimiento para fortalecer la idea de que la corresponsabilidad es una consecuencia directa de la solidaridad con los demás, ayudando a propiciar un compromiso fuerte entre agentes y usuarios soportado en el cuidado mutuo, y facilitando la toma de decisiones informadas.

2.2.1 Teorías y Enfoques para propiciar el cambio

La teoría de cambio propuesta para el PCSSC está basada en la Teoría de Acción Colectiva, que a la vez se nutre de las Teorías de Normas Sociales, Arquitectura de Decisiones, Pedagogía Cultural y Cultura Ciudadana, como se describen a continuación. Además, el PCSSC tiene planteado el Enfoque territorial y diferencial como una apuesta integral en su concepción y desarrollo.



Los enfoques de la teoría de cambio son complementarios y pueden ayudar a pensar cómo resolver los retos y desafíos encontrados en el SSSI.



Ilustración 4 Teoría del Cambio

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

2.2.1.1 Acción Colectiva y el SSSI

La acción colectiva, según el enfoque de Elinor Ostrom (2009), se refiere a la capacidad de las personas para organizarse y colaborar en la gestión de recursos comunes. La acción colectiva implica la participación de individuos que comparten un interés común en la gestión sostenible de un recurso compartido, como un bosque, un sistema de irrigación o en nuestro caso, la seguridad social. Estos individuos se organizan en grupos y desarrollan reglas y normas de comportamiento que permiten la toma de decisiones conjunta y la resolución de conflictos.

La reflexión sobre la acción colectiva tiene un lugar preponderante en el PCSSC, ya que brinda herramientas para comprender la naturaleza de los dilemas sociales y obstáculos a los que se enfrentan cotidianamente las personas que usan o están en el SSSI. La acción colectiva también permite plasmar pautas prácticas para movilizar a agentes, funcionarios y a las personas en general hacia una transformación colectiva, con miras a cambiar la cultura real que se vive en el Sistema.

El SSSI tiene como característica fundacional la operación a partir de un bien común de carácter público, constituido por los recursos que aportan los cotizantes y el Estado, cuya finalidad es solventar las necesidades de los usuarios del Sistema.

El principio de solidaridad expresado en la Ley 100 de 1993, se hace realidad en la fórmula socioeconómica de aquellos que ganan más, pagan más, aquellos que ganan menos, pagan menos y aquellos que no pueden pagar son subsidiados por el colectivo por medio de destinaciones directas del presupuesto nacional, vía impuestos y otros ingresos nacionales, o vía de contribuciones pagas de las personas del régimen contributivo, hasta que puedan contribuir de nuevo⁴.

2.2.1.2 Las normas sociales

Las normas sociales son mandatos informales que moldean el comportamiento humano y que, en la mayoría de los casos, pueden tener un poder regulatorio más poderoso que la ley y la moral. Podríamos decir que uno de los grandes avances de las ciencias sociales contemporáneas, ha sido la provisión de evidencias para demostrar que los seres humanos tenemos la capacidad de aprender normas sociales de manera similar a como aprendemos normas gramaticales.

En este sentido, y según el planteamiento de Cristina Bicchieri (2005), las normas sociales operan de acuerdo con dos mecanismos: por un lado, las expectativas empíricas, que operan de acuerdo a lo que los individuos creen que los demás en su grupo de referencia harían en una situación dada y, por otro lado, las expectativas normativas, las cuales nos dicen que los individuos se comportan de acuerdo como creen que los demás en su grupo de referencia esperan que harán ellos en esa misma situación.

Si estas dos expectativas se alinean en un contexto particular, probablemente haya una norma social operando para guiar el comportamiento de las personas que allí conviven. Y de ser así, lo que sentirán estos individuos será una aversión al incumplimiento y, por consiguiente, en el caso de

⁴ Por ejemplo, para mayo de 2021 en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), la afiliación alcanzó la cifra de 50.207.903 personas, alcanzando una cobertura del 98.46%, de los cuales 23.891.147 son afiliados del régimen subsidiado y 24.069.280 son afiliados por el régimen contributivo. Tomado de:

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>

Continuación de la resolución: “*Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos*”

incumplir la norma social, tendrán que pagar un alto costo representado en sentir rechazo de los otros, angustia, culpa o vergüenza.

Para el caso de la acción colectiva, las normas sociales de reciprocidad y de confianza se activan en ciertos escenarios y bajo parámetros particulares. En el marco de los experimentos sociales realizados en los últimos años, queda claro que conocer a los jugadores o saber de antemano qué rol jugaban tiende a reforzar la cooperación condicional. La comunicación cara a cara y otros mecanismos de regulación, también lograban reforzar normas sociales de reciprocidad y cooperación en los cooperadores condicionales. Y, en resumen, si los jugadores constatan que las normas sociales de reciprocidad y de confianza rinden frutos, en general, tienden a cambiar su comportamiento para adecuarlo al indicado en esas normas sociales.

2.2.1.3 Arquitectura de decisiones: El comportamiento y los sistemas de pensamiento automático, social y cultural

En concordancia con los avances de las teorías de la acción colectiva y de las normas sociales al respecto del carácter contexto-dependiente del comportamiento humano, se ha venido desarrollando un movimiento mundial apoyado por instituciones como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional o el Banco Interamericano de Desarrollo, para que la construcción de las políticas públicas del desarrollo tengan en cuenta enfoques de tipo conductual y cultural, propios de las ciencias sociales y del comportamiento, que han venido transformando la manera como interpretamos las causas y oportunidades de cambio del comportamiento humano. Lo que muestran las ciencias sociales mediante estas teorías es que los seres humanos somos menos racionales de lo que hemos querido aceptar y que nuestro comportamiento responde a una serie de variables como las emociones, las creencias, los mapas mentales, los sesgos, las normas sociales y los prejuicios, entre otras.

A grandes rasgos, el planteamiento de la “arquitectura de decisiones” se basa en los hallazgos de las ciencias de la decisión y del comportamiento (Kahneman, 2017) para desarrollar una serie de recomendaciones a las instituciones públicas en el diseño de políticas públicas, encaminadas a temas como la seguridad social, la salud, las finanzas personales, el ahorro, etc. Lo revolucionario de la ciencia del comportamiento actual es que muestra la coexistencia de dos tipos de pensamiento en los seres humanos: el lento o deliberativo y el rápido o automático.

Como lo describen Thaler y Sunstein, las características más importantes de estos dos sistemas de pensamiento son las siguientes:

Sistema Automático	Sistema deliberativo
Involuntario	Voluntario
No requiere esfuerzo	Requiere esfuerzo
Asociativo	Deductivo
Rápido	Lento
Inconsciente	Consciente
Habilidoso	Normativo–sigue normas

Tabla 1 *Sistemas de pensamientos (Fuente: Thaker y Sunstein, 2009)*

Frente a esta realidad cognitiva de los seres humanos, sumada a la contexto-dependencia previamente abordada, el enfoque de “arquitectura de decisiones” propone la elaboración de “nudges” o “empujoncitos”, entendidos como pequeños cambios del ambiente que habitan las personas y que facilitan la toma de mejores decisiones y el cambio de comportamientos, sin limitar las opciones que las personas tienen disponibles. La arquitectura de decisiones consiste en diseñar conscientemente estos ambientes para que la gente cuente con la información más relevante,

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

presentada de manera que la gente pueda usarla fácilmente en su proceso de toma de decisiones. Sabiendo que el uso de la información no necesariamente logrará que las personas mejoren sus hábitos y prácticas cotidianas (porque la gente tiende a usar heurísticas y sesgos para tomar decisiones), lo clave desde esta perspectiva es diseñar los ambientes de manera que se apoyen en las heurísticas y sesgos para ayudar a que la gente tome mejores decisiones.

2.2.1.4 Pedagogía para el cambio cultural

Enfrentar los desafíos políticos, económicos y culturales que subyacen a la seguridad social requiere de un proceso pedagógico, un modelo que apoye el proceso de incorporación de conocimiento y apropiación del SSSI por parte de las personas que cumplen roles en los agentes y de los usuarios del Sistema para garantizar derechos y servicios. La ventaja de pensar en la pedagogía para el cambio cultural es que permite pensar acciones y estrategias necesarias por curso de vida, contextos y entornos, para transmitir información y contenidos, así como para lograr la apropiación de herramientas por parte de diferentes agentes y usuarios para el goce efectivo de los derechos en el Sistema.

Abordar el cambio cultural desde la pedagogía implica asumir algunos elementos como parte del proceso de cambio:

-Pensar en términos de modelo pedagógico: la realización de un Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia implica un gran esfuerzo pedagógico, que permita que los residentes en Colombia puedan obtener conocimientos sobre el Sistema que les permita acceder a los derechos que se garantizan con él, así como su reconocimiento como corresponsables y solidarios con el uso adecuado de los recursos que están a disposición para la garantía y el goce efectivo de los derechos.

-Estructurar propuestas en términos de competencias: Para el PCSSC se entiende la competencia de la misma manera en que la conceptualizan en los Estándares Básicos de Competencias (Ministerio de Educación Nacional, 2006): *“(…) saber qué, del saber cómo, del saber por qué o del saber para qué, pues para el ejercicio de cada competencia se requieren muchos conocimientos, habilidades, destrezas, comprensiones, actitudes y disposiciones específicas del dominio de que se trata, sin los cuales no puede decirse que la persona es realmente competente en el ámbito seleccionado”*.

-Pensar en términos de habilidades: Para efectos del PCSSC las habilidades (afectivas, cognitivas y psicomotrices) se entienden como uno de los componentes más importantes de las competencias. Las habilidades representan la posibilidad de hacer y de ser, poseerlas no implica que las personas vayan a actuar de manera idónea, sólo que se está en posibilidad de comportarse como se espera. La importancia de las habilidades, en términos de este Plan, radica en la posibilidad de hacer un énfasis especial en el componente emocional de las personas, ya que el conocimiento no es suficiente para que el comportamiento se adecúe a lo esperado, tiene que haber un compromiso emocional que empuje el comportamiento.

2.2.1.5 Cultura Ciudadana

A los enfoques de acción colectiva, normas sociales, arquitectura de decisiones y pedagogía para el cambio, el enfoque de cultura ciudadana le suma una reflexión más profunda en torno a la “cultura” y, en particular, a la identificación de aquellos mecanismos simbólicos que promueven y obstaculizan la participación ciudadana en el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social. De cara a este reto, el enfoque provee herramientas conceptuales y metodológicas para comprender y solventar los desafíos sociales enmarcados en el Sistema de Seguridad Social.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

En Colombia, la reflexión sobre la cultura ciudadana tiene como referencia el cambio socio cultural acaecido en Bogotá en los años 90. El objetivo central de la cultura ciudadana es el fortalecimiento de las instituciones públicas, de la democracia y de la ciudadanía, a través de la armonización de los sistemas regulatorios de la ley, la moral y la cultura. La cultura ciudadana busca facilitar la conexión entre ciudadanía y el Estado a través de estrategias de recontextualización pedagógica, comunicación intensificada, fortalecimiento institucional, cambios en normas sociales y acción colectiva.

El centro de este enfoque reside en el reconocimiento de tres fuerzas regulatorias del comportamiento humano (Mockus, 2001): i) la fuerza de la ley, que hace referencia al efecto que tienen las normas legales en la modulación de los comportamientos colectivos vía comprensión de legitimidad de la norma o el temor a la cárcel; ii) la moral, que regula el comportamiento individual a través de sentimientos de gratificación propia por seguir la propia conciencia o por medio de la culpa que hace patente una contradicción insostenible para las personas; y, iii) la cultura, que genera normas sociales y que opera partir de la identidad grupal. Si se sigue lo que plantea la cultura es probable que se reciba de los demás un reconocimiento positivo, si no se sigue, puede experimentarse vergüenza por el rechazo recibido por parte de los demás.

Otro avance significativo del enfoque de cultura ciudadana, y que es particularmente importante para el SSSI, es el uso de la “comunicación intensificada” (Mockus, 1999) entre el Estado y la ciudadanía. Esta aproximación tiene como origen la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas (1987) al hacer énfasis en la importancia de la construcción de lo público con la mediación y uso de un componente comunicativo entre las instituciones y frente a la comunicación con la ciudadanía. En este aspecto, la recomendación de la cultura ciudadana es que nunca se puede dar por sentada la comunicación, y eso obliga a construir canales, plataformas y prácticas sociales que incentiven este recurso social de forma más intensa, más cercana, y más cara a cara.

De la mano de la comunicación intensificada, el enfoque de cultura ciudadana recomienda el uso de un modelo educativo que permita construir los mensajes que se quieren entregar de una forma comprensible, clara, coherente y masiva. En este contexto, es imprescindible pensar la pedagogía generalizada como uno de los principios del PCSSC, lo que va a ayudar a transformar muchos de los códigos comportamentales y las narrativas que acompañan la construcción de identidad de cada una de las personas y de los roles que esas personas desempeñan en el Sistema.

2.2.1.6 Enfoque territorial y diferencial

La diversidad cultural colombiana es reconocida y protegida por la Constitución de 1991 en los artículos 7, 8, 10, 18, 19, 20, 63, 329 y 330, entre otros, además de una abundante cantidad de sentencias de las Altas Cortes en el mismo sentido.

También gozan de protección constitucional las diferencias y diversidades sociales y culturales descritas en los artículos 43 a 47. Principalmente, el artículo 13 de la Constitución Política señala que, “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”. Dicho artículo ordena que las entidades del Estado brindarán condiciones para que la igualdad sea real y efectiva de poblaciones históricamente discriminadas o que presentan condiciones de debilidad manifiesta.

Frente al PCSSC el enfoque diferencial es una guía para la acción para dar un trato diferenciado a algunos grupos, garantizan la igualdad en el acceso a oportunidades sociales, visibilizando la discriminación y brindando atención y protección. Este trato se justifica por limitaciones en su participación social. Las medidas diferenciadas buscan que las personas accedan en condiciones

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

de igualdad a derechos, bienes, servicios y oportunidades sociales, para este caso concreto a la información y acceso a la seguridad social.

Además, se reconoce la diversidad de Colombia y la necesidad de abordar las desigualdades y discriminaciones históricas a través de un enfoque diferencial. El PCSSI reconoce que las soluciones no pueden ser universales ni aplicarse de la misma manera en todos los contextos, y busca promover la equidad y la inclusión al considerar las diferencias y desigualdades existentes. El enfoque territorial analizado desde la riqueza cultural de las comunidades étnicas, implica considerar las cosmovisiones, la ancestralidad, las formas de gobierno propio; de esta manera es preciso que los espacios de formación y participación frente a los temas de seguridad social, tenga en cuenta el diálogo de saberes para identificar las necesidades y los recursos disponibles en cada territorio, así como las aspiraciones y capacidades de sus habitantes y comunidades.

Como parte de los enfoques diferenciales, se resalta el enfoque de género, que invita a analizar que a partir de las construcciones de género se presentan condiciones de exclusión y marginalidad para las personas que no cumplen los patrones de comportamiento esperados, tal es el caso de mujeres y hombres trans, bisexuales, lesbianas y gais, quienes, a pesar de tener un sexo determinado ‘al nacer’, asumen roles, comportamientos y actitudes culturalmente no esperados. En tal sentido, el enfoque de género pone al descubierto la estigmatización, discriminación y vulneración de derechos debido a la sexualidad y los roles e identidades de género de las personas.

Es preciso entender que el PCSSC no debe perder de vista las diferencias de géneros que tienen para la salud en entornos laborales. Es preciso que en la participación en espacios de fomento de la cultura organizativa, se transversalice el enfoque de género.

En este sentido, es imperativo que los marcos conceptuales, las metodologías y las estrategias que se proponen para fortalecer la CSS (Cultura de la Seguridad Social) deben reconocer, por principio, que las experiencias en el relacionamiento con la acción colectiva y con el SSSI, las concepciones de cuidado y de prevención, las normas sociales asociadas con la cultura de la legalidad y con el uso de los recursos públicos, así como la concepción de la comunicación y de la pedagogía, entre otros aspectos de la seguridad social, varían en razón de la pertenencia de los usuarios y actores del SSSI a grupos sociales en términos de género, orientación sexual, raza, etnia, situación socioeconómica, edad y situación de discapacidad, entre otras variables que se deben tener en cuenta.

Por este motivo, el PCSSC también tiene en cuenta la transversalización del enfoque migratorio en la cultura del aseguramiento en salud, el cual permite a la población migrante residente en Colombia entrar al SSSI y asegurar los derechos garantizados legalmente.

Pero el cuidado que se exige va más allá de las diferencias en términos sexuales, étnicos, etarios, etc., ya que también se reconoce el desarrollo dispar que han tenido históricamente las regiones y departamentos que conforman el país, dedicando varios de los artículos de la Constitución Nacional (Art 286 y ss.) al fortalecimiento del proceso de descentralización y autonomía de esos lugares. En este sentido, el PCSSC propende por un marco teórico y metodológico que tiene en cuenta los lineamientos nacionales de la cultura de la seguridad social, al mismo tiempo que permite responder a las necesidades, a los retos y desafíos que se encuentran a nivel local y regional. En este mismo sentido, el PCSSC reconoce los avances legales de los pacientes de enfermedades raras, huérfanas y olvidadas y busca apoyar la protección especial de la que gozan según las Leyes 1392 de 2010, 1438 de 2011 y 1751 de 2015.

Este enfoque permitirá proponer soluciones a los retos y desafíos específicos de la diversidad cultural y social de cada región y localidad del país. Las metodologías del plan se ajustarán para proteger y

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

reconocer la diversidad social y cultural, fortaleciendo el proceso de descentralización y autonomía territorial.

Parados desde los aportes de estas teorías y desde este enfoque, podríamos afirmar que el cambio es posible dentro del sistema de seguridad social integral, ya que, se reconoce la importancia de abordar los retos y desafíos existentes a través de un proceso de interacción progresivo y gradual que involucre a la diversidad de habitantes del país y tome en cuenta las características regionales. Esto permite abordar una evolución en el relacionamiento intercultural que pueda abordar los problemas más inmediatos relacionados con el derecho a la seguridad social.

Pensarse en términos de acción colectiva, nos permite fomentar la organización y colaboración en la participación activa de individuos que comparten un interés en la gestión sostenible de los recursos compartidos o comunes, tales como la seguridad social. Al utilizar dicho enfoque se proporcionan herramientas para comprender los dilemas sociales y obstáculos que enfrentan las personas en el sistema de seguridad social y permite movilizar a agentes y funcionarios hacia una transformación colectiva para la protección del derecho a la seguridad social.

Al entender el sistema de seguridad social integral como un bien común de carácter público, constituido por diversos agentes y usuarios, con narrativas, expectativas comportamientos e intenciones diversas, las normas sociales en el comportamiento humano tienen un poder regulador poderoso. Por esto, cuando las expectativas empíricas y normativas se alinean en un contexto particular, se crea una norma social que guía el comportamiento de las personas. Al establecer normas sociales que promuevan la cooperación y el cumplimiento de las obligaciones en el sistema de seguridad social, se puede fomentar un cambio cultural y un mayor compromiso de los individuos. Pero también al comprender y trabajar con estas normas, se pueden fomentar comportamientos cooperativos y desalentar la corrupción y la pérdida de cooperadores.

Bajo el enfoque de cultura ciudadana, se busca fortalecer las instituciones públicas, la democracia y la ciudadanía a través de estrategias de comunicación, pedagogía pública y cambios en las normas sociales. Este enfoque reconoce la importancia de los mecanismos simbólicos que promueven u obstaculizan la participación ciudadana en el fortalecimiento de la cultura de la seguridad social. Al promover una cultura ciudadana que valore y respalde la seguridad social, se pueden superar desafíos como las fallas en la comunicación y el bajo reconocimiento positivo en el sistema.

Además, se reconoce la diversidad de Colombia y la necesidad de abordar las desigualdades y discriminaciones históricas a través de un enfoque diferencial. El PCSSI reconoce que las soluciones no pueden ser universales ni aplicarse de la misma manera en todos los contextos, y busca promover la equidad y la inclusión al considerar las diferencias y desigualdades existentes, esto implica considerar las necesidades y los recursos disponibles en cada territorio, así como las aspiraciones y capacidades de sus habitantes.

2.2.2 Contexto Situacional: Retos y Desafíos en Cultura de la Seguridad Social

Para hablar de Cultura de la Seguridad Social es preciso adentrarse en las situaciones específicas en las que se debe poner la mirada como Sistema, es decir, en aquellos retos y desafíos más significativos que se deben enfrentar y a los cuales este Plan deberá prestar atención de manera significativa.

En este capítulo se describen esos desafíos y retos que fueron encontrados a partir de una exploración cualitativa que se desarrolló a través de las mesas técnicas con expertos en comunicación, sociedades científicas y de pacientes, academia, entes de control, representantes EPS e IPS, entre otros y en las que se logró una recolección de datos para la construcción de los

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

retos y desafíos de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia, y que fueron realizados durante los años 2016 y 2017 en 11 departamentos.

Con el transcurrir de los años estos retos han cobrado un papel significativo a la hora de entender las necesidades de las comunidades al hablar de Cultura de la Seguridad Social. En otros procesos posteriores al diagnóstico inicial de esta Plan mencionado anteriormente, se ha refrendado estos retos y se ha podido ahondar en cada uno de ellos para entender de una manera integral estos procesos como se describirán a continuación.

A partir de un trabajo cualitativo con los agentes y usuarios del SSSI en el año 2019, en las ciudades de Riohacha, Quibdó, Ibagué, Sincelejo, Bucaramanga, Villavicencio y Bogotá se construyó una ruta temática para enfrentar los retos y desafíos encontrados previamente, a partir de la identificación de categorías claves de acción. Asimismo, durante los años 2020 y 2021, se realizaron de manera virtual 35 sesiones de validación sincrónicas con la participación de 447 personas representantes de agentes y usuarios del SSSI. Estas validaciones permitieron la sistematización de la información recolectada y su análisis a partir de la construcción de mapas de categorías que agruparon las principales consideraciones para cada uno de los retos y desafíos encontrados.

Finalmente, en los eventos de Visiones Compartidas desarrollados durante el 2023 en 9 ciudades del país (Medellín, Cali, Bogotá, Cúcuta, Florencia, Villavicencio, Ibagué, Montería y Santa Marta) y con una participación cercana a las 400 personas representantes de los actores del SSSI, se pudieron validar y actualizar los contextos sobre los cuales se debe desarrollar cada uno de estos procesos al entenderlos como desafíos actuales del Sistema en materia de Cultura de la Seguridad Social.

Las seis (6) grandes temáticas, que resumen los retos y desafíos más importantes identificados para el fortalecimiento de la Cultura Seguridad Social son:



Ilustración 5 Retos y desafíos en Seguridad Social (*Elaboración Propia*)

2.2.2.1 Fallas en la comunicación entre todos los agentes del SSSI

La comunicación es uno de los elementos más importantes en el relacionamiento entre los seres humanos. Es importante lograr que el proceso de relacionamiento entre los actores del Sistema esté mediado por procesos estratégicos de comunicación interpersonal dialógica e institucional para para alcanzar un proceso comunicativo claro, asertivo y eficiente.

Es decir, es necesario garantizar que los actores del sistema desde sus roles como agentes y usuarios tengan las competencias comunicativas necesarias para lograr un sano y efectivo

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

relacionamiento, las herramientas comunicativas esenciales para permitir una comunicación que respete la diversidad cultural, y el desarrollo de una comunicación organizacional desde los agentes del Sistema que trascienda el modelo informacional de transmisión de información a un modelo relacional que vele por impactar los servicios del Sistema desde la construcción de relaciones humanas que generen confianza, claridad y oportunidad para el trabajo corresponsable dentro del mismo.

Durante el proceso de formulación, así como en las reuniones de validación, se encontró que se presentan graves fallas de comunicación en el SSSI. Entre ellos, que hay problemas comunicativos entre agentes del sistema (por ejemplo, entre las Entidades Promotoras de Salud - EPS y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS), entre agentes del sistema y usuarios (por ejemplo, comunicaciones enviadas a los usuarios con lenguajes que no son fácilmente comprensibles y que llevan a que los usuarios no entiendan y que desestimen su contenido) y entre entes reguladores y agentes ejecutores del sistema (por ejemplo, deficitarios procesos de socialización de nuevas regulaciones que pueden generar dificultades en su oportuna aplicación o en los procesos de adopción).

Es así como las fallas en la comunicación entre los actores del Sistema han establecido relaciones maltratantes y deshumanizantes en la interacción agente-usuario e incluso agente-agente (situaciones de relacionamiento entre las mismas personas que trabajan dentro de las organizaciones del Sistema). El deficiente manejo de los códigos comunicativos propios de ciertos grupos poblacionales (por ejemplo las lenguas nativas) y el irrespeto por las formas propias de ser y entender las narrativas y construcciones del cuidado y la vida han imposibilitado en muchos casos un relacionamiento dialógico, constructivo y participativo que permita la resolución de las situaciones de seguridad social desde las realidades culturales de las comunidades y los individuos (por ejemplo los enfoques propios de la atención a las necesidades en seguridad social desde sus costumbres y creencias) y desde un trabajo corresponsable (por ejemplo la apropiación de decisiones de protección de la salud y la vida).

Es evidente la diversidad de contextos y experiencias entre los agentes y usuarios del sistema en el país. Por ejemplo, las diferencias culturales, lingüísticas, niveles educativos, condiciones estructurantes y acceso a tecnologías de información implican un reto en el relacionamiento dialógico, constructivo y participativo que permita la resolución de conflictos en seguridad social desde las realidades culturales de las comunidades y los individuos .

Esto sin dejar de lado , las desigualdades estructurales, como las que enfrentan las mujeres en situación de pobreza, personas con discapacidades o minorías étnicas, lo que aumenta la brecha entre lo que se quiere comunicar y lo que se entiende, el acceso a la información y la comprensión de los mensajes del SSSI. Abordar estas brechas implica reconocer y superar las limitaciones en la comunicación de agentes y usuarios, asegurando que todos los ciudadanos, sin importar su situación, tengan igual acceso a la información necesaria para ejercer sus derechos y beneficiarse plenamente del sistema de seguridad social,

Finalmente la visión de una comunicación organizacional en los agentes del Sistema que ha estado centrada en una comunicación meramente institucional e informativa ligada principalmente a la transmisión de información y al mantenimiento de una buena imagen que “garantice una buena reputación”, le ha dado una visión corta a la real necesidad de una comunicación institucional que arroje y acompañe cada proceso institucional en procura del cuidado de la vida y de la garantía del Derecho a la Seguridad Social desde procesos comunicativos que acompañen los escenarios de participación social y de toma de decisiones conscientes y corresponsables (por ejemplo la necesidad de un trabajo estratégico de comunicación en la construcción de los procesos de relación salud-enfermedad y la cultura del cuidado desde el autocuidado, el cuidado de los otros y el cuidado de los entornos).

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

2.2.2.2 Vacíos en la pedagogía sobre cómo funciona el SSSI

Construir unos modelos de pedagogía y de comunicaciones que ayuden a que las personas en Colombia puedan conocer ¿qué es?, ¿cómo funciona?, ¿cuáles son los derechos que se garantizan?, ¿cuáles son los beneficios para todos?, ¿cuándo y en dónde activar procesos y procedimientos?, ¿quién es quién? y ¿quién hace qué en el Sistema?, entre otros muchos elementos, es básico para que las personas puedan acceder a los servicios que se prestan.

Y, siendo tan grande como es el SSSI, es comprensible que la pedagogía para facilitar su conocimiento y comprensión deba ser un proceso continuo y producto de un plan predeterminado que tenga como meta alcanzar conocimiento y apropiación general y de amplio alcance, tanto en la cobertura de personas que puedan dar respuestas a las preguntas arriba mencionadas, como en la calidad de la información de la que van a disponer.

Asimismo, la necesidad imperativa de pedagogía en las personas y profesionales que trabajan como agentes del Sistema en las formas de entender, conocer y apropiarse de los marcos de una atención en Seguridad Social integral e integradora que abarque y respete la diversidad cultural del país, se convierte en punto de partida para alcanzar un real y eficaz funcionamiento del Sistema desde la garantía de los derechos humanos.

Abordar los vacíos en la pedagogía sobre cómo funciona el Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) representa un desafío significativo en Colombia. La falta de comprensión generalizada sobre los derechos, beneficios y funcionamiento del SSSI impide que muchos ciudadanos accedan de manera efectiva a los servicios disponibles. Esta dificultad se ve agravada por la diversidad de públicos a los que se debe llegar, incluyendo diferencias en edad, género, etnia, nivel educativo y ubicación geográfica. Superar estas barreras estructurales requiere estrategias pedagógicas inclusivas y accesibles que sean adaptables a las necesidades específicas de cada grupo, desde comunidades rurales con acceso limitado a la información hasta grupos urbanos con diversas competencias digitales.

Por esto, es crucial diseñar modelos educativos que no solo sean comprensibles, sino también culturalmente pertinentes y adaptados a las circunstancias únicas de cada comunidad. Esto implica no solo proporcionar información clara y accesible, sino también ofrecer materiales educativos en diversos formatos y lenguajes para asegurar que todos los ciudadanos, independientemente de sus características individuales, puedan participar plenamente en el sistema educativo del SSSI.

2.2.2.3 Desconfianza y alta percepción de corrupción

El tema de la confianza es un elemento central en la construcción de los servicios públicos, tener claro cómo las contribuciones que se hacen desde recursos públicos (sea vía impuestos o sea vía contribuciones directas) construyen al SSSI y cómo por esta vía se impacta de manera positiva la vida de cada una de las personas y por ende a la sociedad, más allá que la sumatoria de los aportes individuales, es parte integral de la construcción de la confianza en un esfuerzo colectivo tal como es el SSSI.

Esta confianza además parte del entendimiento que los recursos del Sistema logren atender la pluralidad y diversidad de enfoques con los que se espera se gesten las atenciones en el SSSI para hacerle frente a las necesidades y problemáticas que se gestan en la esfera humana y que parten por las diferencias culturales que permiten que existan distintas formas de comprender las realidades del mundo de la Seguridad Social. Esto es, que la confianza se construya desde el entendimiento que los recursos del sistema permitan a los usuarios una gama de posibilidades de atención en el mismo que los haga sentir representados e identificados con sus realidades y necesidades socioculturales.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

Pero también, es importante que las personas tengan la plena seguridad que los recursos destinados a los distintos elementos del SSSI son manejados con transparencia, con probidad y que son utilizados para los usos que se han previsto en la normatividad. Desafortunadamente, se han presentado situaciones de corrupción y de mal manejo de recursos en entidades y usuarios del Sistema que han sido conocidas mediante un amplio despliegue informativo y, además, otras narrativas que circulan acerca de que las personas no deberían realizar sus aportes a la seguridad social porque es una obligación del Estado.

Todas estas ideas sobre la corrupción, fundadas en problemas reales conocidos por medio de la difusión en medios de comunicación y que circulan entre las personas, facilitan la pérdida de confianza en el SSSI y en las instituciones que la conforman y fortaleciendo comportamientos poco solidarios, como el no pago de las contribuciones (evasión) o no pago de acuerdo con los ingresos reales (elusión) y el mal uso de los servicios como la no asistencia a citas sin cancelación oportuna, justificados en frases como “yo pago, entonces no cancelo la cita”.

Es esencial abordar estas preocupaciones considerando las diversas percepciones de la corrupción según factores como el nivel socioeconómico, género, etnia y ubicación geográfica. Esto permite desarrollar estrategias específicas para mitigar estas percepciones negativas, adaptándolas a las realidades y experiencias variadas de cada grupo. Las desigualdades estructurales también juegan un papel crucial, exacerbando la percepción de corrupción y desconfianza entre los grupos históricamente marginados o con menos acceso a servicios e información pública. Esto requiere asegurar que los mecanismos de transparencia sean accesibles y comprensibles, incluyendo a personas con discapacidades, minorías étnicas y aquellos con bajos niveles de alfabetización, promoviendo así una participación informada y activa de todos los ciudadanos en la supervisión y mejora del sistema.

La confianza se construye de manera multicausal y compleja, por lo que es necesario que los distintos elementos que la componen respondan a las expectativas que se construyen desde la sociedad, basta con que uno de esos componentes presente fallas (por ejemplo, la malversación de recursos en una EPS, mala atención o uso inadecuado en el servicio de ambulancias, no reconocimiento oportuno del derecho a la pensión por parte de un fondo de pensiones, dilación o no reconocimiento de prestaciones económicas derivadas de un evento de origen laboral, por parte de la Administradora de Riesgos Laborales, etc.) para que la confianza global entre en crisis y se construyan relatos socialmente compartidos, que en el mundo contemporáneo viajan a grandes velocidades por medio de las redes sociales y de los medios digitales de comunicación de fácil comprensión y de consumo masivo.

2.2.2.4 Relaciones maltratantes y deshumanizantes

Este es uno de los temas más complejos encontrados en los desafíos y retos para un cambio cultural en el SSSI. La manera como se relacionan las personas en el Sistema tiene que ver con la manera como las personas se ven fuera del mismo, es decir que la opinión que tienen los residentes del país de los demás residentes es relevante a la hora de entender como nos relacionamos entre nosotros mismos a propósito de los servicios que prestan las instituciones que hacen parte del SSSI.

Esta visión de los residentes del país para con los demás es supremamente importante. En los encuentros realizados con los distintos agentes del SSSI y con los usuarios, se develó que hay una fuerte desconfianza entre los agentes en temas como las glosas con respecto a los cobros que se realizan; pero también se evidenció una fuerte desconfianza entre los usuarios y los funcionarios de los agentes, que se demostró a través de las actividades realizadas (especialmente mediante el uso de juego de roles y herramientas de teatro foro), que hacían énfasis en la mala atención recibida por

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

los usuarios de parte de la representación de funcionarios de las instituciones; al mismo tiempo que los funcionarios hacían énfasis en los malos tratos recibidos por parte de los usuarios.

Estas visiones también representan las necesidades sentidas de entender que un trato humanizado parte por integrar y respetar las tradiciones, las costumbres y formas de ser y entender la protección de la vida en un país multicultural.

Adicionalmente, en temas de salud se encontró una preocupación generalizada en torno a los temas de humanización y buen trato en la prestación del servicio. Se resalta que, sobre este tema, el Ministerio de Salud y Protección Social ha liderado la formulación de la Política Nacional de Humanización en Salud *“Una Política Pública con Valor y Sentido Humano”*, que tiene un desarrollo adicional en el documento *“Propuesta de metodología de la cultura colaborativa de humanización en salud.”* la cual resalta la humanización en la prestación de servicios de salud haciendo énfasis en cómo debe ser el proceso de humanización del servicio y cómo se puede incorporar a este proceso a todas las personas que, de una u otra manera, tiene algún rol en el SSS.

Abordar las relaciones maltratantes y deshumanizantes dentro del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) representa un desafío crítico para promover un cambio cultural efectivo. Estas interacciones no solo afectan la percepción pública del sistema, sino que también inciden directamente en la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. Por esto, es necesario implementar estrategias que reconozcan las diversas experiencias de los usuarios y funcionarios del SSSI. Esto implica abordar las variaciones en el trato basadas en factores como el género, la etnia, la edad y la condición socioeconómica, asegurando políticas inclusivas que promuevan relaciones más respetuosas y colaborativas.

Las desigualdades estructurales dentro del SSSI también son un factor determinante en las relaciones interpersonales y el trato recibido por los usuarios. Los grupos históricamente marginados enfrentan con frecuencia discriminación y trato injusto, lo cual subraya la necesidad de un enfoque interseccional que visibilice estas desigualdades y promueva un trato digno y equitativo para todos. Esto implica no solo la implementación de políticas de humanización adaptadas a las necesidades culturales y sociales de los usuarios, sino también la capacitación continua en competencias emocionales y comunicativas para los funcionarios del sistema. Sensibilizar a estos sobre las diversidades de los usuarios fortalece una cultura organizacional más empática y justa, reduciendo así las prácticas deshumanizantes y mejorando la calidad del servicio prestado por el SSSI.

2.2.2.5 Baja apropiación de la Seguridad Social y comportamientos nocivos para la salud

La corresponsabilidad es parte fundamental del SSSI, así como se espera que las distintas entidades que hacen parte del Sistema cumplan de la mejor manera las obligaciones y funciones que deben desarrollar para garantizar los derechos, también se espera que los usuarios tengan comportamientos proclives para el buen uso de los servicios, así como hábitos saludables que ayuden a prevenir costos en la atención en salud y, de esta manera, ayuden a garantizar la sostenibilidad, el buen funcionamiento y sobre todo la mejora de la calidad de vida de los intervinientes; todo esto sin perjuicio del libre albedrío en desarrollo de los principios de solidaridad y de cuidado previsto constitucionalmente.

Este, como los demás temas encontrados en el trabajo con las personas y con los agentes, requiere fortalecer los procesos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mediante enfoques pedagógicos y de ciencias sociales, que permitan el fortalecimiento de hábitos saludables y el reconocimiento de que el Sistema debe acompañar a las personas en el curso de la vida y en la relación salud-enfermedad desde un enfoque sociocultural. De ahí que para este reto la corresponsabilidad se conecta entre la tarea de los agentes por diseñar y desarrollar programas y estrategias para la promoción de la vida y el mantenimiento de la salud desde un enfoque integral y

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

sociocultural y la responsabilidad de los usuarios de participar activamente en el ejercicio de su promoción de la salud y en la prevención de enfermedades.

Es importante que las personas apropien la seguridad social en el conjunto completo de los derechos y deberes, apropiación que incluye entre otros asuntos atender la importancia de hacer una previsión para las contingencias derivadas del trabajo y para la vejez, a través de la afiliación al Sistema General de Riegos Laborales y de la afiliación y cotización en el Sistema General de Pensiones.

Aunque la corresponsabilidad entre entidades y usuarios es fundamental para el funcionamiento eficaz del sistema, enfrenta obstáculos debido a la falta de apropiación y la prevalencia de conductas perjudiciales. Esto se hace presente al entender que estas estas problemáticas varían ampliamente según la edad, género, etnia y nivel socioeconómico, requiriendo estrategias específicas para promover una mayor adopción de la seguridad social y fomentar hábitos saludables entre todos los grupos, a la vez que se respetan sus derechos colectivos. Además, las desigualdades en el acceso a la información y servicios complican aún más la situación, especialmente para los grupos marginados que enfrentan barreras significativas para acceder y utilizar adecuadamente los servicios del SSSI.

2.2.2.6 Exceso de narrativas negativas: “La culpa es del sistema”

Este desafío es uno de los más evidentes, debido a que hacen parte de lo que las personas dicen al referirse a los componentes del SSSI: Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y servicios complementarios. Las narrativas incluyen tanto lo que la gente dice verbalmente, como también lo que las personas encuentran y publican en sus redes sociales, lo que los medios de comunicación dicen, lo que se escucha en lugares públicos, etc. Esas narrativas tienen componentes positivos y negativos acerca del Sistema y, como todos los productos culturales, son complejos.

Los problemas de corrupción y la dificultad para entender las discusiones técnicas que rodean al SSSI hacen parte de la construcción de la narrativa negativa que, en muchos casos, domina la percepción de la opinión pública. Aunque hay muchos motivos para tener relatos positivos acerca de los logros que se han alcanzado en temas de seguridad social, estos se opacan y silencian junto a los escándalos que se constituyen en la narrativa dominante y determinan, la manera como los ciudadanos perciben al sistema y adecuan sus comportamientos dentro del mismo.

En este contexto, es posible entender que los usuarios vean la complejidad del Sistema y lo perciban como un ente externo incomprensible, al cual dotan de cuerpo y cara (en muchos casos los de las personas que los atienden y que no pueden resolver las dudas y problemas planteados) y culpan por los problemas y dificultades para acceder a los derechos y servicios del SSSI, percibiendo de manera errónea que el Sistema es un ente externo al ciudadano, desconociéndose como un agente importante del mismo.

Estas percepciones adversas afectan profundamente la confianza pública y la actitud de los ciudadanos hacia el sistema. Estas narrativas, a menudo basadas en problemas reales como la corrupción y dificultades operativas, dominan el discurso público y eclipsan los logros y beneficios reales del SSSI. Abordar este desafío implica reconocer cómo diversas experiencias y desigualdades estructurales influyen en las percepciones del sistema. Por ejemplo, las diferencias en género, etnia y nivel socioeconómico configuran las narrativas de manera única, requiriendo estrategias específicas para equilibrar y promover una visión más equitativa y positiva del sistema.

Un enfoque decidido por trabajar la mejora en los procesos comunicativos, de pedagogía sobre el sistema, las relaciones humanizadas y la apropiación de la seguridad social en el proyecto de vida con seguridad aportará a mejorar la confianza entre los actores del Sistema y esto a la vez a un cambio hacia narrativas más corresponsables y propositivas dentro del SSSI.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

3. Plan Estratégico Para El Fortalecimiento De La Cultura De La Seguridad Social

Hacerle frente a los desafíos y retos existentes en Cultura de la Seguridad Social en el país, pone de relieve la necesidad de un trabajo articulado entre agentes y usuarios, a partir de la definición, el diseño, el desarrollo y la evaluación de un marco estratégico que permita de manera clara y operativa transformar las realidades del Sistema antes descritas y que proporcione un marco de acción permanente para enfrenar nuevos retos.

Es así como en este capítulo se definen los objetivos, las dimensiones y las acciones propuesta para esta primera vigencia del Plan de Cultura de la Seguridad Social.

3.1 Objetivos del Plan de la Cultura de la Seguridad Social Integral en Colombia (PCSSC)

3.1.1 Objetivo general

Estimular la apropiación de la seguridad social por parte de los agentes y usuarios del sistema, mediante procesos de comunicación y educación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social, acción colectiva, gestión del conocimiento y trabajo intersectorial para alcanzar un sistema más humanizado, solidario, corresponsable y sostenible.

3.1.2 Objetivos específicos

- Orientar los procesos de fortalecimiento de Cultura de la Seguridad Social en Agentes y Usuarios del SSSI en Colombia, a través de lineamientos y acciones para garantizar la sostenibilidad del plan de la cultura de la seguridad social.
- Fortalecer las capacidades en comunicación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social en agentes del sistema, a través de herramientas para promover la apropiación de la seguridad social.
- Fortalecer las capacidades en educación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social en agentes del sistema, a través de conocimientos y herramientas necesarias para una toma de decisiones conscientes para promover la apropiación de la seguridad social.
- Fomentar la acción colectiva entre agentes y usuarios del Sistema, a través de la red de cooperadores y acciones transversales para fortalecer la apropiación de la seguridad social.
- Promover la gestión del conocimiento en seguridad social, mediante el enfoque de Cultura de la Seguridad Social que permita medir los cambios culturales (narrativas, imaginarios, actitudes y prácticas) de los agentes y usuarios del sistema de seguridad social.

3.2 Dimensiones del Plan De Cultura de la Seguridad Social

A continuación, se presentan las diversas dimensiones del Plan de Cultura de la Seguridad Social, cada una diseñada para abordar los desafíos específicos identificados y cumplir con las tareas encomendadas por los marcos normativos. Estas dimensiones se articulan para fortalecer la cultura de la seguridad social en el país, mediante la generación de lineamientos, estrategias y acciones concretas. Este enfoque integral asegura que tanto los agentes del sistema como los usuarios se beneficien de una cultura de la seguridad social más inclusiva, solidaria y corresponsable, abarcando

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

aspectos clave como el fortalecimiento institucional, la comunicación, la educación, la acción colectiva y la gestión del conocimiento.

3.2.1 Fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social

Con esta dimensión se busca dar cumplimiento a las tareas encomendadas al Plan, de acuerdo con los marcos normativos, entre ellas la celebración anual de la Semana de la Seguridad Social y la Jornada Nacional de Cultura de la Seguridad Social. Además con esta dimensión se busca la generación de lineamientos específicos que desemboquen en el diseño e implementación de estrategias para abordar cada uno de los retos y desafíos descritos en el capítulo anterior.

Anualmente, en sus reuniones de inicio de año, la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social formula los planes anuales de trabajo, cumpliendo con lo establecido en el Artículo 3° de la Resolución 2766 de 2013. Según esta resolución, la Comisión tiene la función de dirección, coordinación y seguimiento interinstitucional para la articulación de políticas y programas que promuevan la Cultura de la Seguridad Social. Así, la Comisión orienta su plan de trabajo hacia el direccionamiento, la coordinación y el seguimiento interinstitucional, con el objetivo de fortalecer la Cultura de la Seguridad Social y alcanzar los objetivos, metas y acciones del Plan.

3.2.2 Comunicación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social

Con esta dimensión se pretende trazar una ruta estratégica para los procesos de información, imagen, sensibilización y motivación, y formación de capacidades comunicativas en agentes y usuarios del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI), a partir de la generación de lineamientos de comunicación que transversalicen el ADN de la comunicación organizacional de los agentes del Sistema para trasladarlo de un enfoque meramente informacional a un modelo relacional, lo que pueda a la vez reflejarse en el diseño y ejecución de contenidos, campañas y metodologías comunicativas que aporten a la generación de una cultura de la seguridad social más solidaria, corresponsable y participativa.

3.2.3 Educación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social

Desde esta dimensión se busca la generación de lineamientos educativos y pedagógicos que permitan el diseño y desarrollo de contenidos y metodologías que ayuden en el proceso de transformación de las narrativas, expectativas, creencias y comportamientos asociados a la seguridad social, reconociendo que la educación no solo debe transmitir conocimientos y habilidades, sino también fomentar conciencia crítica, empatía y capacidad de toma de decisiones informadas y prosociales. Para materializar esta dimensión se establecen acciones concretas, como la creación de una caja de herramientas en Cultura de la Seguridad Social que contenga materiales y recursos para apoyar la formación y capacitación de agentes y usuarios del sistema.

3.2.4 Acción Colectiva en Seguridad Social

Desde esta dimensión se busca fomentar la acción colectiva entre agentes y usuarios del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI), a partir de acciones orientadas a promover una Cultura de la Seguridad Social que posibilite la articulación y el trabajo intersectorial para abordar los desafíos del sistema y buscar soluciones colaborativas. Uno de los elementos más importantes de esta dimensión será la estructuración y puesta en marcha de la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social, desde donde se diseñarán y ejecutarán gran parte de los programas, estrategias y acciones del Plan.

Continuación de la resolución: "Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"

3.2.5 Gestión del conocimiento en el contexto de Cultura de la Seguridad Social

Desde esta dimensión se busca sistematizar y optimizar la adquisición, almacenamiento, análisis y difusión del conocimiento generado durante la implementación del Plan de Cultura de la Seguridad Social. Este proceso es esencial para medir y evaluar los resultados y efectos de las estrategias implementadas e incluye el diseño y la aplicación de estrategias de seguimiento, monitoreo y evaluación de manera transversal.

4. Plan operativo

Para dar cumplimiento al plan estratégico desde los objetivos y dimensiones planteadas para el Plan, en este capítulo se plantean los indicadores, metas y acciones del plan que responden a los indicadores y metas establecidos. Estas acciones han sido cuidadosamente diseñadas para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, garantizando una implementación efectiva y medible

Objetivo Específicos	Meta Del Objetivo Especifico	Indicadores del Objetivo Especifico.	ID.	Acciones
Orientar los procesos de fortalecimiento de Cultura de la Seguridad Social en Agentes del SSSI en Colombia, a través de lineamientos y acciones para garantizar la sostenibilidad del plan de la cultura de la seguridad social	El 10% de los agentes del sistema implementan los lineamientos para el fortalecimiento de cultura de seguridad social	Número de lineamientos para el fortalecimiento de cultura de seguridad social	1	Formular anualmente el plan de trabajo de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social, orientado al direccionamiento, la coordinación y el seguimiento interinstitucional, con el objetivo de fortalecer la cultura de la seguridad social.
			2	Elaborar y socializar los lineamientos encaminados al fortalecimiento y sostenibilidad de la cultura de la seguridad social en el país.
			3	Incorporar lineamientos con el enfoque de Cultura de la Seguridad Social en otras políticas públicas, así como lineamientos y directrices de los agentes del sistema, diferentes a los de la CISCSS.
		Porcentaje de agentes que implementan acciones de cultura de seguridad social para el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social	4	Realizar eventos de socialización del Plan de Cultura de la Seguridad Social dirigidos a agentes y usuarios del sistema de seguridad social.
			5	Implementar acciones de fortalecimiento de capacidades dirigidas a agentes del sistema de seguridad social para la realización de la Semana de la Seguridad Social y la Jornada Nacional de Cultura de la Seguridad Social.
			6	Realizar la Semana de la Seguridad Social y la Jornada Nacional de Cultura de la Seguridad Social.
			7	Desarrollar eventos de fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en el país.
			8	Identificar, documentar y divulgar buenas prácticas de cultura de la seguridad social.

Tabla 2 Acciones Dimensión Fortalecimiento De La Cultura De La Seguridad Social (Elaboración Propia)

Continuación de la resolución: "Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"

Objetivo Específicos	Meta Del Objetivo Especifico	Indicadores del Objetivo Especifico.	ID.	Acciones
Fortalecer las capacidades en comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social en agentes del sistema, a través de herramientas para promover la apropiación de la seguridad social.	10% de los agentes han ejecutado contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social.	Número de lineamientos de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social	9	Elaborar y socializar los lineamientos de comunicación para el cambio cultural alineados con los objetivos del plan.
			10	Registrar agentes que reportan la integración de lineamientos de comunicación para el cambio cultural en sus prácticas institucionales.
		Porcentaje de agentes que han ejecutado contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social.	11	Realizar actividades para el fortalecimiento de capacidades de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social.
			12	Diseñar contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social por parte de los agentes.
			13	Implementar contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social.
			14	Evaluar el índice de satisfacción de los contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social.

Tabla 3 Acciones Dimensión Comunicación Con Enfoque De Cultura De La Seguridad Social (Elaboración Propia)

Objetivo Específicos	Meta Del Objetivo Especifico	Indicadores del Objetivo Especifico.	ID.	Acciones
Fortalecer las capacidades en educación con enfoque de cultura de la seguridad social en agentes del sistema, a través de conocimientos y herramientas necesarias para una toma de decisiones conscientes que promuevan de la seguridad social.	10% de los agentes han ejecutado contenidos o metodologías de educación con enfoque de cultura de la seguridad social	Número de lineamientos de educación con enfoque de cultura de la seguridad social	15	Elaborar y socializar los lineamientos de educación para el cambio cultural alineados con los objetivos del Plan.
			16	Registrar agentes que reportan la integración de lineamientos de educación para el cambio cultural en sus prácticas institucionales.
		Porcentaje de agentes que han ejecutado contenidos y metodologías de educación con enfoque de cultura de la seguridad social.	17	Realizar actividades para el fortalecimiento de capacidades en educación con enfoque de cultura de la seguridad social
			18	Diseñar contenidos y metodologías pedagógicas con enfoque de cultura de la seguridad social por parte de los agentes del sistema de seguridad social.
			19	Implementar contenidos y metodologías pedagógicas con enfoque de cultura de la seguridad social.
			20	Evaluar el índice de satisfacción de los contenidos y metodologías pedagógicas con enfoque de cultura de la seguridad social.
			21	Establecer la caja de herramientas de cultura de la seguridad social.
			22	Incluir metodologías disponibles en la caja de herramientas de cultura de la seguridad social.

Tabla 4 Acciones de Educación con enfoque de Seguridad Social (Elaboración Propia)

Objetivo Específicos	Meta Del Objetivo Especifico	Indicadores del Objetivo Especifico.	ID.	Acciones
Fomentar la acción colectiva entre agentes y usuarios del Sistema, a través de la red de cooperadores y acciones transversales para fortalecer la apropiación de la seguridad social.	10% de los agentes han ejecutado acciones colectivas para fortalecer la apropiación de la seguridad social.	Número de lineamientos de acción colectiva	23	Elaborar y socializar los lineamientos que orienten acciones colectivas para la apropiación de la seguridad social.
			24	Registrar agentes que reportan la integración de lineamientos de acción colectiva para el fortalecimiento de la cultura de la seguridad social en sus prácticas institucionales.
		Porcentaje de agentes que han ejecutado acciones colectivas para fortalecer la apropiación de la seguridad social.	25	Implementar proyectos o iniciativas colaborativas con enfoque de cultura de la seguridad social.
			26	Realizar actividades para el fortalecimiento de capacidades en acción colectiva para la apropiación de la seguridad social.
	Establecer y mantener una red de cooperadores en cultura de la Seguridad Social	Red de cooperadores, creada y en funcionamiento	27	Establecer a Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social.
			28	Incorporar agentes nuevos en la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social.
			29	Mantener la operatividad y gestión efectiva de la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social al finalizar.
			30	Evaluar el desempeño de los nodos de la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social.

Tabla 5 Acciones de Acción Colectiva en Seguridad Social (Elaboración Propia)

Continuación de la resolución: "Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"

Objetivo Específicos	Meta Del Objetivo Específico	Indicadores del Objetivo Específico.	ID.	Acciones
Promover la gestión del conocimiento en seguridad social mediante el enfoque de cultura de la seguridad social que permita medir los cambios culturales (narrativas, imaginarios, actitudes y prácticas) de los agentes y usuarios del sistema de seguridad social.	10% de los agentes han ejecutado estrategias y acciones de gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de seguridad social	Número de lineamientos de gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de seguridad social	31	Elaborar y socializar los lineamientos que guíen la gestión del conocimiento en el contexto de la cultura de la seguridad social.
			32	Registrar agentes que reportan la integración de lineamientos de gestión del conocimiento para el fortalecimiento de la cultura de la seguridad social en sus prácticas institucionales.
		Porcentaje de agentes que han ejecutado estrategias y acciones de gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de seguridad social	33	Desarrollar estrategias y acciones de gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de seguridad social.
			34	Realizar actividades para el fortalecimiento de capacidades en gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de seguridad social.
	Establecer y mantener una herramienta de gestión del conocimiento con enfoque de cultura de la seguridad social.	Herramienta de gestión del conocimiento creada y en funcionamiento	35	Establecer Herramienta de gestión del conocimiento creada y en funcionamiento
			36	Diseñar metodologías y herramientas para la gestión del conocimiento con enfoque de cultura de la seguridad social.
			37	Elaborar informes que evidencien el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social.
			38	Diseñar el Índice de Cultura de la Seguridad Social.
			39	Actualizar el Índice de Cultura de la Seguridad Social.
			40	Publicar informes que den cuenta del índice de Cultura de la Seguridad Social.
			41	Caracterizar grupos objetivos con enfoque de cultura de la seguridad social.
			42	Evaluar el cumplimiento de los lineamientos del Plan de Cultura de la Seguridad Social.
			43	Monitorear el cumplimiento de las metas del Plan de Cultura de la Seguridad Social.
80% de metas del plan de cultura de la seguridad social cumplidas	Porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas del plan			

Tabla 6 Acciones de Gestión del conocimiento en el contexto de Cultura de la Seguridad Social (Elaboración Propia)

5. Lineamientos Metodológicos Para La Implementación

En este capítulo se describe la ruta para el cambio en cultura de la seguridad social propuesta, con la que se espera transformar permanentemente la cultura de la Seguridad Social para enfrentar los retos y desafíos actuales y futuros del Sistema.

5.1 Ruta para el cambio en Cultura de la Seguridad Social

La seguridad social es un componente esencial que permite asegurar el bienestar y la protección de los ciudadanos, garantizando sus derechos fundamentales a la salud, la educación, el trabajo y una vejez dignos.

El plan propone un enfoque integral y multidimensional, estructurado en cuatro categorías clave: **Comunicación, Educación, Acción Colectiva y Gestión del Conocimiento**, todas con un enfoque específico en la cultura de la seguridad social.

La comunicación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social es estratégica, busca influir en las actitudes, comportamientos y opiniones de las personas a través de mensajes, contenidos y campañas bien planificadas que den respuesta a la diversidad del país. Este enfoque participativo e inclusivo involucra a diversos actores sociales para crear una narrativa que resuene con el país, promoviendo así transformaciones sociales, políticas y culturales.

La educación con enfoque en Cultura de la Seguridad Social se centra en promover la transformación social, el desarrollo sostenible y el empoderamiento de las personas. Este enfoque educativo no solo transmite conocimientos y habilidades, sino que también fomenta la conciencia crítica y la capacidad de tomar decisiones informadas, contribuyendo a la formación de individuos comprometidos con la cultura de la seguridad social.

Continuación de la resolución: “Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”

La acción colectiva implica la participación conjunta y coordinada de individuos y agentes para alcanzar objetivos comunes. Este concepto abarca diferentes formas de movilización social y participación ciudadana, generando cambios legislativos, movilizandando recursos, y promoviendo debates sobre temas importantes relacionados con la seguridad social.

Finalmente, la gestión del conocimiento es esencial para capturar, organizar y compartir la información generada en la implementación del Plan de Cultura de la Seguridad Social. Este proceso busca aprovechar el conocimiento y las experiencias de los agentes y usuarios para mejorar las propuestas y avanzar en el cumplimiento de los objetivos del plan.

Con estas variables que construyen la ruta propuesta para el cambio en cultura de la seguridad social, el Plan de Cultura de la Seguridad Social aspira a impactar significativamente en las narrativas, creencias, percepciones y comportamientos de todos los involucrados en el sistema, promoviendo una cultura de seguridad social robusta y sostenible que beneficie a toda la ciudadanía.



Ilustración 6 Ruta para el Cambio (Elaboración Propia)

5.1.1 Comunicación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social

En el contexto de la Cultura de la Seguridad Social, la comunicación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social es una herramienta poderosa para fomentar un entorno favorable y sostenible. Este enfoque contempla formular e implementar una metodología que abarca elementos de información, motivación, integración, imagen, formación y evaluación para el desarrollo de capacidades individuales, institucionales y colectivas que fortalezcan la Cultura de la Seguridad Social en el país. Además, se incorpora el enfoque diferencial para asegurar que las estrategias comunicativas sean inclusivas y consideren las diversas realidades y necesidades de todos los grupos sociales.

Para alcanzar los objetivos de una comunicación estratégica se tendrán en cuenta las siguientes variables a la hora de pensar la comunicación con enfoque en cultura de la seguridad social:

- **Información:** Esta variable se centra en posibilitar la interacción de agentes y usuarios del Sistema a partir de la generación constante de información clara y oportuna dentro del Sistema, a través de los canales y los medios más idóneos, respetando con códigos comunicativos propios de las comunidades.
- **Identificación-Motivación:** Desde esta variable se busca fomentar un sentido de pertenencia y orgullo de pertenencia hacia el Sistema de Seguridad Social tanto a nivel interno (con los colaboradores de las instituciones y agentes de seguridad social) como externo (usuarios y habitantes del país). Este enfoque implica conectar los postulados del Plan y los principios del Sistema con las motivaciones personales y profesionales de los diferentes públicos.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

- **Imagen:** Esta variable enfoca su accionar en posicionar el Sistema como un referente de confianza y orgullo. Este proceso va más allá del diseño gráfico para incluir la coherencia en la comunicación y la construcción de una identidad sólida entre los públicos internos y externos.
- **Integración:** Desde esta variable se promueve el trabajo colaborativo intersectorial para ampliar las visiones del Sistema y los alcances del Plan de Cultura de la Seguridad Social. Este enfoque fomenta la construcción de redes colaborativas a nivel interno y externo, involucrando a diferentes Ministerios y sectores en una mirada integral que abarque la conformación, acompañamiento, evaluación y motivación continua de los procesos.
- **Formación:** Desde esta variable se busca acompañar el desarrollo de capacidades comunicativas en los agentes y usuarios del Sistema, lo que permita un relacionamiento continuo basado en el respeto y en la efectividad de los procesos.
- **Evaluación:** Desde esta variable se busca monitorear constantemente los elementos del Sistema que deben ser significativos a la hora de entender, diseñar y ejecutar los procesos comunicativos y evaluar la efectividad de los procesos y estrategias de comunicación diseñados e implementados.

En ese sentido y para alcanzar los resultados de este Plan, desde la Dimensión de Comunicación con enfoque en Cultura de la Seguridad Social se espera:

- El diseño y puesta en marcha de lineamientos de transformación de la comunicación organizacional de los agentes del sistema para que esta comunicación se transforme desde un modelo meramente informacional (solo producción de contenidos) a un modelo relacional (que busque la conexión permanente entre los distintos actores del sistema), recuperando un enfoque de la comunicación como acto humano, de respeto y de corresponsabilidad. Esta nueva visión organizacional entenderá la comunicación como un proceso integral (que va de principio a fin en todos los procesos, estrategias y acciones del Sistema y que está presente de manera estratégica en la resolución de los retos y desafíos constantes en materia de cultura de la seguridad social) e integrador (que incluye todas las formas y códigos comunicativos de los grupos poblacionales del país, fomentado que todos los actores se sientan parte del Sistema).
- El mapeo constante de las realidades comunicativas de las personas y las comunidades desde un enfoque sociocultural que permita el respeto y sobre todo la efectividad en el diseño e implementación de las estrategias.
- La articulación constante de actores comunicantes en el territorio y el aprovechamiento de otros procesos comunicativos existentes más allá del propio Sistema de Seguridad Social, para el desarrollo de una movilización social a favor de la garantía del derecho a la seguridad social. En este proceso se espera una articulación real y efectiva con los medios de comunicación (masivos, comunitarios y alternativos) desde un proceso de corresponsable y organizado.
- El diseño y ejecución de estrategias permanentes de motivación y orgullo de pertenencia hacia el Sistema para agentes y usuarios, buscando que se vean identificados y próximos con el Sistema, sus realidades y la necesidad de un trabajo corresponsable. Esto incluye los procesos de estímulo y reconocimiento permanente a las buenas prácticas en cultura de la Seguridad Social.
- El desarrollo de procesos estratégicos de formación en habilidades comunicativas en los actores del Sistema, iniciando en el desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal en todos los actores del Sistema, pasando por el desarrollo de capacidades en comunicación organizacional con un enfoque integral e integrador de la cultura de la seguridad social en los agentes del sistema, y trasladándose al desarrollo de habilidades para la producción constante de contenidos efectivos en seguridad social.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

- El acompañamiento integral en el diseño y puesta en marcha de contenidos, campañas y metodologías que busquen la transformación permanente de la cultura de la seguridad social en el sistema a partir de los procesos de pedagogía sobre el mismo, la apropiación de las decisiones de cuidado de la vida por parte de los usuarios y los procesos de humanización y trato digno dentro del Sistema, entre otros.
- El monitoreo y la evaluación constante de las estrategias comunicativas para medir su efectividad y para su retroalimentación permanente.

5.1.2 Educación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social

La educación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social es un modelo educativo que busca desarrollar capacidades en los agentes y los usuarios para comprender, participar y beneficiarse del Sistema de Seguridad Social. Este enfoque se basa en la idea de que la educación debe ir más allá de la transmisión de conocimientos, incorporando la promoción de la conciencia crítica, el pensamiento creativo, la empatía y la capacidad de tomar decisiones informadas. La seguridad social, en este contexto, se entiende como un derecho y una responsabilidad compartida que requiere una comprensión y una participación activa por parte de todos los ciudadanos.

La implementación de este enfoque educativo requiere un modelo pedagógico cognitivo-constructivista, que promueva la construcción activa del conocimiento a través de la interacción social y la reflexión crítica. Este modelo, inspirado en la teoría social-cognitiva, facilita que los individuos no solo adquieran conocimientos sobre el sistema de seguridad social, sino que también desarrollen las habilidades necesarias para aplicar estos conocimientos en la toma de decisiones y en la participación ciudadana.

Adaptar este modelo a las particularidades culturales de Colombia implica considerar las diversas identidades culturales y regionales del país, asegurando que los contenidos y métodos educativos sean relevantes y respetuosos de estas diferencias.

Un componente esencial de este enfoque es la formación de formadores, o sea, la capacitación de representantes de agentes altamente calificados en seguridad social y pedagogía. Estos formadores son responsables de impartir programas de formación que aborden los conocimientos básicos de la seguridad social, como sus principios, historia, legislación y funcionamiento actual. Además, deben promover la participación ciudadana, fomentando la conciencia sobre los derechos y responsabilidades en el sistema de seguridad social y facilitando espacios de diálogo comunitario.

La educación con enfoque de Cultura de la Seguridad Social también debe integrar principios de respeto a la diversidad y los derechos humanos en su currículo. Esto implica sensibilizar a los participantes sobre la importancia de eliminar cualquier forma de discriminación en el acceso y prestación de servicios de seguridad social. Al incorporar estos principios, el programa no solo educa sobre la seguridad social, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

En ese sentido y para alcanzar los resultados de este Plan, desde la Dimensión de Educación con enfoque en cultura de la seguridad social se espera:

- El diseño y puesta en marcha de lineamientos para la transformación de las formas en que los agentes del sistema conciben la educación desde un modelo cognitivo-constructivista, que promueva la construcción activa del conocimiento a través de la interacción social y la reflexión crítica

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

- El mapeo constante de los contextos educativos de las personas y las comunidades desde un enfoque sociocultural que permita el respeto y sobre todo la efectividad en el diseño e implementación de las estrategias.
- La articulación constante de otros actores estratégicos para el proceso educativo en seguridad social en el territorio y el aprovechamiento de otros procesos educativos existentes más allá del propio Sistema de Seguridad Social, para el desarrollo de una movilización social a favor de la garantía del derecho a la seguridad social. En este proceso se espera el establecimiento de relaciones con el sector educativo (preescolar, básica, media y universitaria), organizaciones de la sociedad civil y entidades gubernamentales para fortalecer la oferta de formación y ampliar el alcance. Además, la articulación con medios de comunicación que ayuden a promover la importancia de una toma de decisiones informadas en seguridad social y a incrementar la participación ciudadana en este Sistema.
- El diseño y mantenimiento de una caja de herramientas en Seguridad Social que posibilite el intercambio de experiencias, metodologías y herramientas pedagógicas para que puedan ser aprovechadas en todas las latitudes del territorio nacional, y que esté alimentada por las iniciativas propias de las comunidades y los agentes.
- El desarrollo de procesos estratégicos de formación en habilidades pedagógicas en los actores del Sistema para enfrentar los retos y desafíos permanentes del mismo, y la articulación con el sector universitario en la incorporación del desarrollo de competencias edu-comunicativas en las formación de los futuros profesionales y recurso humano que trabajara en el Sistema de Seguridad Social.
- El acompañamiento integral en el diseño y puesta en marcha de contenidos y metodologías que busquen la transformación permanente de la cultura de la seguridad social en el sistema a partir de los procesos de pedagogía sobre el mismo, la apropiación de las decisiones de cuidado de la vida por parte de los usuarios y los procesos de humanización y trato digno dentro del Sistema, entre otros.
- El monitoreo y la evaluación constante de las estrategias educativas para medir su efectividad y para su retroalimentación permanente

5.1.3 Acción colectiva en Seguridad Social

La acción colectiva es un fenómeno social esencial que surge cuando individuos se unen con un propósito compartido, ya sea para propiciar una política pública, mejorar las condiciones de vida de un grupo específico o expresar valores comunes. En el ámbito de la seguridad social se enfoca en la capacidad de las personas para unirse y colaborar en la gestión de recursos compartidos destinados a cubrir las necesidades de los usuarios del sistema. Esto implica establecer reglas y normas que faciliten la toma de decisiones conjunta y la resolución de conflictos.

El Plan de Cultura de la Seguridad Social reconoce la importancia de esta acción colectiva como un medio para abordar los desafíos diarios dentro del sistema, como la falta de cooperación y la desconfianza entre los usuarios y los agentes del sistema.

Específicamente, el plan busca fortalecer la capacidad estratégica para influir positivamente en varios aspectos clave, lo que incluye:

- **Percepción:** Refiere a cómo las personas ven y comprenden el sistema de seguridad social, sus beneficios, su funcionamiento y su importancia en sus vidas. La incidencia busca cambiar esta percepción hacia una visión más positiva y consciente.
- **Narrativas de los Actores Involucrados:** Esto se refiere a las historias, creencias y valores que los diferentes actores, como los ciudadanos, los funcionarios públicos, los proveedores

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

de servicios y otros, tienen sobre la seguridad social. La incidencia busca influir en estas narrativas para promover una cultura de seguridad social más inclusiva y participativa.

- **Políticas:** Implica la capacidad de influir en la formulación y modificación de políticas relacionadas con la seguridad social. Esto podría incluir la promoción de políticas que fortalezcan la cobertura, la equidad y la calidad de los servicios.
- **Prácticas:** Se refiere a la forma en que se implementan las políticas y se prestan los servicios de seguridad social en la práctica. Esta puede buscar cambiar las prácticas para que sean más eficientes, equitativas y centradas en el usuario.
- **Normas:** Incluye las reglas y estándares que rigen el sistema de seguridad social, así como las normas sociales y éticas relacionadas con la participación, el respeto por los derechos humanos y la diversidad. La incidencia puede trabajar para cambiar estas normas en favor de una cultura de seguridad social más positiva y consciente.

En ese sentido y para alcanzar los resultados de este Plan, desde la Dimensión de Acción Colectiva se espera:

- El diseño y puesta en marcha de lineamientos que fortalezcan la acción colectiva desde el trabajo intersectorial, desde la incidencia en políticas públicas en las que sea necesario permear el enfoque de cultura de la seguridad social, desde el reconocimiento de prácticas significativas que mejoren la cultura en el sistema y la suma de actores en la potenciación de la acción colectiva
- La creación y el mantenimiento de la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social en el país, que permita un trabajo articulado e integral de los agentes y actores del Sistema.
- El desarrollo de procesos estratégicos de formación en acción colectiva a los actores del Sistema que les posibilite potenciar el trabajo mancomunado y la gestión corresponsable dentro del mismo.
- La identificación y el acompañamiento a buenas prácticas dentro del Sistema que permitan la replicabilidad en otros escenarios y contextos
- El monitoreo y la evaluación constante de las estrategias de acción colectiva para medir su efectividad y para su retroalimentación permanente

5.1.4 **Gestión del conocimiento en el contexto de la Cultura de la Seguridad Social**

La gestión del conocimiento en el contexto de la Cultura de la Seguridad Social se refiere a un conjunto de acciones sistemáticas y estratégicas destinadas a identificar, capturar, organizar, almacenar, analizar y difundir el conocimiento y la información relevantes generados en el marco de la implementación de planes y proyectos relacionados con la seguridad social.

En este proceso, se busca aprovechar la información, los conocimientos y las experiencias de los agentes y usuarios del sistema para mejorar las propuestas y avanzar en el cumplimiento de los objetivos del Plan de Cultura de la Seguridad Social.

La gestión del conocimiento implica el diseño e implementación de sistemas y prácticas que faciliten la adquisición, creación, almacenamiento, transferencia, procesamiento, análisis y difusión del conocimiento a los tomadores de decisiones o usuarios clave de la información. Esto puede incluir el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), como bases de datos, intranets, observatorios, wikis y herramientas de colaboración en línea, así como métodos más tradicionales, como grupos focales, observación en campo, entrevistas, entre otros.

En Cultura de la Seguridad Social, la gestión del conocimiento también es el monitoreo y la divulgación de las acciones y avances a nivel nacional, intersectorial, territorial y organizacional. Esto

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

implica aplicar técnicas cualitativas y cuantitativas para observar aciertos y desaciertos, detectar factores de riesgo y éxito, y realizar ajustes necesarios en el plan para mejorar su efectividad.

Pero esto no deja de lado la evaluación de las estrategias del plan, que se centra en medir los cambios en conocimientos, actitudes, narrativas y prácticas de los agentes y usuarios del Sistema de Seguridad Social. Para ello, se diseñan indicadores de resultado y se utilizan herramientas de captura de información que permitan recopilar datos relevantes para evaluar el impacto de las acciones implementadas.

En ese sentido y para alcanzar los resultados de este Plan, desde la Dimensión de Gestión del Conocimiento se espera:

- El diseño y puesta en marcha de lineamientos que fortalezcan la gestión del conocimiento en cultura de la seguridad social.
- La creación y el mantenimiento del Índice de cambio de narrativas de la cultura de la seguridad social, que se nutrirá desde los sistemas de información de los subsistemas y de un sistema de información propio del Plan.
- El diseño y ejecución de un sistema de información para el Plan de Cultura de la Seguridad Social.
- El diseño y ejecución de metodologías e instrumentos de recolección de información para la Cultura de la Seguridad Social.
- El acompañamiento permanente a los agentes del sistema en los procesos de diseño e implementación de acciones de gestión del conocimiento.
- El desarrollo de procesos estratégicos de formación en gestión del conocimiento en Cultura de la Seguridad Social a los actores del Sistema.
- El monitoreo y la evaluación constante de las estrategias de gestión del conocimiento para medir su efectividad y para su retroalimentación permanente

2.1. Categorías temáticas del PCSS

Estas categorías se diseñan para abordar los retos identificados. La implementación de estrategias de educación, comunicación, acción colectiva y gestión del conocimiento se fundamenta en esta estructura temática para lograr los cambios necesarios.

Esta categoría se divide en subcategorías que abordan temas relevantes para comprender y enfrentar los desafíos del SSSI. Estas subcategorías permiten una comprensión integral de los problemas y facilitan la formulación de estrategias específicas para su resolución.

El fortalecimiento de la cultura de la seguridad social es esencial para garantizar la sostenibilidad y accesibilidad del SSSI en Colombia, así como para asegurar la protección de los derechos humanos. Este proceso requiere un enfoque integral que incluya tanto a los usuarios del sistema como a los agentes que lo administran. Este enfoque asegura que todos los grupos, independientemente de sus características sociales, económicas o culturales, se beneficien de manera equitativa.

Para los usuarios del SSSI, el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social implica integrar la seguridad social en sus proyectos de vida. Esto incluye promover comportamientos y decisiones que favorezcan la prevención y el cuidado de la salud, así como una comprensión profunda de los aspectos básicos del sistema. Es crucial fomentar la contribución y corresponsabilidad en el uso equilibrado de los recursos públicos del sistema. La diversidad de necesidades y contextos de los usuarios requiere estrategias adaptadas que reconozcan sus particularidades y aseguren su plena inclusión y participación.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

En cuanto a los agentes del sistema, es fundamental enfatizar temas que fortalezcan la cultura de la seguridad social para mejorar la gestión y la prestación de servicios del SSSI. Esto implica desarrollar herramientas que fortalezcan los estándares de excelencia, mejoren el conocimiento y la comunicación entre los agentes, y fomenten relaciones humanizadas y de trato digno. Incrementar la confianza de los colombianos en el manejo de los recursos públicos es crucial, y ello se logra mediante un enfoque que considere las características y necesidades específicas de cada grupo.

5.1.5 Fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en los agentes del SSSI

En el caso del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), se ha avanzado significativamente en el cumplimiento de los objetivos trazados por la Ley 100 de 1993, garantizando la cobertura y presencia del sistema en todo el territorio nacional. Gracias a la cobertura de los regímenes contributivo y subsidiado, los colombianos tienen hoy garantías de aseguramiento en salud, incluso si cambian su lugar de residencia o actividad económica. Sin embargo, los retos en los sistemas de Pensiones y Riesgos Laborales siguen siendo significativos, dado que la Constitución y la Ley buscan cobertura de seguridad social para todas las personas que viven en el territorio colombiano. Este progreso ha evidenciado la necesidad de un cambio en los valores, normas sociales y comportamientos por parte de los agentes del SSSI.

Para abordar estos retos, se propone un enfoque temático orientado al fortalecimiento de la cultura de la seguridad social entre los agentes del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI). Estas iniciativas temáticas se conciben como lineamientos generales, brindando una guía flexible para que los agentes desarrollen acciones nuevos enfoques. Es fundamental reconocer que estas iniciativas no constituyen directrices rígidas, sino más bien pautas que dirigirán las actividades.

El propósito fundamental de estas iniciativas es potenciar sus habilidades comunicativas, educativas, de acción colectiva y de gestión del conocimiento, asegurando que estas habilidades sean inclusivas y sensibles a las diversas realidades de la población colombiana. Este enfoque es esencial para garantizar la sostenibilidad y efectividad del sistema. Al centrarse en la mejora continua de la gestión, la prestación de servicios y la construcción de relaciones basadas en la confianza, el respeto y la equidad, se aspira a construir un sistema de seguridad social robusto, inclusivo y eficiente, que responda adecuadamente a las necesidades de todos los colombianos. Es crucial que los agentes del SSSI comprendan y apliquen estos principios en su labor diaria, promoviendo un ambiente de trabajo y un sistema de atención que sean sensibles a las diversidades y particularidades de la población. Esto permitirá identificar y abordar las barreras específicas que enfrentan diferentes grupos de la población, permitiendo construir un sistema de seguridad social más humano, confiable y de alta calidad, que realmente refleje y responda a la realidad multifacética de la sociedad colombiana

5.1.5.1 Comunicación organizacional y articulación interinstitucional

En el marco del Programa de Cultura de la Seguridad Social, es esencial desarrollar competencias comunicacionales y de trabajo intersectorial entre los agentes del sistema. Esto es crucial para propiciar un ambiente adecuado que fortalezca la cultura de la seguridad social en sus contextos inmediatos, garantizando que las comunicaciones sean inclusivas y equitativas, atendiendo a la diversidad de la población colombiana.

Para lograrlo, se establecerán lineamientos que permitan a los agentes evaluar las estructuras orgánicas de sus procesos de comunicación, su misionalidad y las competencias del recurso humano encargado de ejecutar las estrategias de comunicación con un enfoque en cultura de la seguridad social. Estos lineamientos serán diseñados considerando la interseccionalidad y la necesidad de adaptarse a las particularidades y necesidades de diversos grupos poblacionales, lo cual permitirá

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

implementar procesos pedagógicos y de acción colectiva para fortalecer las habilidades requeridas por los agentes, asegurando que todas las comunicaciones sean accesibles y relevantes para todas las personas, sin importar su contexto socioeconómico, cultural o geográfico.

Además, se enfatizará la importancia de construir relaciones basadas en la confianza, el respeto y la transparencia entre los agentes del sistema y la ciudadanía. Se promoverá la creación de redes de colaboración y apoyo entre las diferentes entidades del sistema, facilitando el intercambio de información y mejores prácticas. Esto mejorará la capacidad de respuesta y la eficiencia del sistema en su conjunto, asegurando una comunicación abierta y bidireccional que fomente una cultura de seguridad social robusta y adaptada a las realidades y necesidades de todos los colombianos.

5.1.5.2 Pedagogía en Seguridad Social.

El trabajo pedagógico de los agentes del sistema de seguridad social es crucial para transformar las formas de relacionarse con el sistema. El objetivo es capacitar a estos actores clave para diseñar e implementar acciones pedagógicas en sus territorios, teniendo en cuenta los retos y necesidades específicas de cada contexto y considerando la diversidad de la población.

A través de procesos de formación y acción colectiva, se busca motivar y cualificar a los agentes del SSSI para trabajar conjuntamente con las comunidades. Estos procesos pedagógicos deben adaptarse a las diferentes etapas de vida, niveles de escolaridad, intereses y contextos socioeconómicos, culturales, de género y étnicos de las poblaciones. Reconociendo las particularidades de cada grupo poblacional, promoviendo equidad y justicia social. Esto requiere desarrollar contenidos y metodologías que respondan a las necesidades específicas de diversos grupos, como mujeres, personas con discapacidad, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, y adultos mayores.

La pedagogía en seguridad social también debe integrar enfoques participativos, permitiendo que las comunidades expresen sus necesidades y co-creen soluciones junto con los agentes del SSSI. El éxito de estos esfuerzos pedagógicos radica en la capacidad de los agentes del SSSI para adaptarse y responder de manera sensible a las diversas realidades de la población, asegurando una cultura de seguridad social robusta, inclusiva y capaz de contribuir al bienestar y dignidad de todos en Colombia.

5.1.5.3 Participación en el Sistema de Seguridad Social

La participación se puede ver de dos maneras: la participación de los agentes en la construcción de iniciativas para fortalecer la Cultura de la Seguridad Social y la participación ciudadana en las organizaciones del sistema, para aumentar la incidencia ciudadana en las propuestas y decisiones de los agentes frente al trabajo con la comunidad. Ambos siendo factores para el éxito del PCSSC. Por lo tanto, dentro de los procesos formativos y de acción colectiva, se deberá intencionar la sensibilización, motivación y apropiación de los agentes del sistema para articularse con esta propuesta e iniciar un trabajo consciente y colaborativo que contribuya al cumplimiento del objetivo de este Plan y, por ende, a una mejor calidad de vida para los colombianos.

La participación implica reconocer y valorar la diversidad de experiencias y perspectivas de la ciudadanía. Es fundamental que los procesos participativos sean inclusivos y accesibles, atendiendo a las necesidades específicas de diversos grupos poblacionales. Este enfoque asegura que todas las voces sean escuchadas y que las decisiones tomadas reflejen una amplia gama de realidades y necesidades.

Incentivar a los usuarios a informarse y apropiarse de los espacios y herramientas existentes para su participación es esencial. Para ello, se debe garantizar que estos escenarios sean comprensibles, efectivos y aprovechables tanto para los agentes como para los usuarios del Sistema. La inclusión de metodologías participativas y accesibles, adaptadas a diferentes contextos culturales y

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

socioeconómicos, permitirá una interacción más enriquecedora y efectiva entre la ciudadanía y los agentes del SSSI. El objetivo es crear un entorno donde la participación no solo sea un derecho, sino también una práctica cotidiana que fortalezca el sistema de seguridad social.

5.1.5.4 Humanización y trato digno

El fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social, implica promover comportamientos, prácticas, normas sociales, acuerdos, narrativas y valores asociados al trato respetuoso y humano en todas las instancias del SSSI. Este enfoque reconoce que quienes componen y forman parte del Sistema son personas que establecen relaciones entre sí y deben ser tratadas dignamente.

Para lograrlo, es necesario que las directivas y los equipos de trabajo revisen de manera sistemática y rigurosa los escenarios y las personas involucradas, así como el tipo de relaciones que se construyen en todos los niveles del sistema, priorizando la creación de encadenamientos de buen trato. Estos esfuerzos deben estar acompañados de procesos formativos y motivacionales que resulten en servicios humanos, cuidadosos, respetuosos y responsables hacia los usuarios y todos los participantes del sistema. En este sentido se debe reconocer y valorar la diversidad de experiencias y contextos de los usuarios y trabajadores del SSSI. Es fundamental que los esfuerzos en esta área atiendan las necesidades específicas de diversos grupos poblacionales, tales como mujeres, personas con discapacidad, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, jóvenes, adultos mayores, entre otros.

La evaluación que los ciudadanos hacen de su experiencia en los sistemas de seguridad social, particularmente en salud, está profundamente influenciada por el trato recibido por parte del personal en todas las interacciones, desde las líneas telefónicas hasta las ventanillas de atención y el personal administrativo. Además, es urgente promover ambientes laborales dignos, equitativos y respetuosos. Implementar políticas y prácticas que promuevan la equidad y el respeto en todos los niveles del SSSI, junto con la formación continua en temas de diversidad, equidad e inclusión, y la creación de mecanismos de retroalimentación, es esencial para garantizar un trato digno y respetuoso para todos.

5.1.5.5 Calidad y excelencia en la gestión y prestación de los servicios de las instituciones del SSSI

La calidad y excelencia en la prestación de servicios del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) resultan del fortalecimiento de la comunicación estratégica, el trato digno a los trabajadores, la motivación, el reconocimiento del trabajo y la generación de espacios de participación y construcción conjunta. Esto debe conducir a un talento humano empoderado e identificado con la misión del sistema de seguridad social. Por esto se vuelve importante incorporar un enfoque que ayuden a visibilizar la diversidad de las poblaciones del país para asegurar que todas las personas reciban un trato justo y adecuado, considerando sus diversas identidades y situaciones.

El SSSI debe facilitar y acompañar la implementación de herramientas que fortalezcan la creación de culturas institucionales prioritarias para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Estas herramientas deben promover un ambiente donde directivas y trabajadores desarrollen estrategias para mejorar su rendimiento según la regulación y los estándares de excelencia, sin interferir en sus propuestas misionales particulares.

Las estrategias pedagógicas para la cualificación de los actores clave del sistema deben incluir formación continua en diversidad, equidad e inclusión, así como en competencias técnicas y de servicio. Esto asegura que el talento humano esté capacitado no solo para cumplir con los estándares de calidad, sino también para atender a los usuarios con sensibilidad y respeto hacia sus diferencias individuales. De esta manera, se construye un sistema de seguridad social robusto, eficiente, justo y accesible para todos los colombianos, fortaleciendo la confianza y satisfacción de los usuarios y mejorando la calidad de vida en el país.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

5.1.5.6 Confianza, sostenibilidad y buen manejo de los recursos públicos del SSSI

Durante el proceso de recolección de información para el diseño del Programa de Cultura de la Seguridad Social para agentes del sistema (PCSSC), se identificó una preocupación recurrente sobre el manejo de los recursos públicos en el Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI). Tanto usuarios como trabajadores manifestaron inquietudes acerca de intereses privados que buscan aprovecharse del sistema. Estas preocupaciones se reflejan en conversaciones facilitadas por grupos y en medios de comunicación, generando desconfianza generalizada sobre la probidad y honestidad en la gestión de los recursos del SSSI.

Para abordar esta problemática desde un enfoque cultural, es fundamental complementar los esfuerzos normativos y punitivos con herramientas que transformen creencias, narrativas, disposiciones, normas sociales y comportamientos que justifiquen la idea de que los intereses individuales prevalecen sobre los colectivos. La reflexión sobre la relación entre la corrupción, la desconfianza y la cooperación es clave; si las personas observan que otros se aprovechan de los recursos colectivos, es probable que abandonen el interés en cooperar y sigan esa corriente. Es crucial cambiar esta dinámica para fomentar la cooperación y la integridad en el manejo de los recursos públicos.

Es esencial abordar las diversas experiencias y necesidades de los usuarios y trabajadores del SSSI. Esto implica reconocer y atender las múltiples dimensiones de identidad y las desigualdades estructurales que pueden influir en la percepción y manejo de los recursos públicos. Grupos como mujeres, personas de comunidades étnicas, personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables enfrentan barreras específicas y desconfianza adicional hacia el sistema, por lo que es vital diseñar estrategias inclusivas y equitativas que respondan a estas particularidades. Por esto se debe promover la cultura de la seguridad social como una prioridad misional y estratégica, fomentando prácticas transparentes y responsables en el manejo de recursos y la implementación de mecanismos de rendición de cuentas accesibles y comprensibles para todos.

5.1.6 Fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en los usuarios del SSSI

El Sistema de Seguridad Social en Colombia asegura el derecho humano a la protección social y a una vida digna, mediante la implementación de planes y programas del Estado y la sociedad. Estos programas buscan ofrecer una cobertura integral de las contingencias que afectan la salud y la capacidad económica de los colombianos, garantizando servicios de salud accesibles y de calidad, bienestar, condiciones de trabajo dignas y seguras, y una vejez con seguridad económica y atención adecuada.

La Ley 100 de 1993 ratificó este derecho, permitiendo que todos los colombianos accedan a un conjunto de mecanismos y servicios de seguridad social. Estos incluyen servicios de salud cualificados, espacios de bienestar, trabajo digno, y garantías para una vejez segura. Gracias a los avances regulatorios, todos los ciudadanos pueden acceder al sistema sin distinción social o económica: aquellos con capacidad de pago se inscriben en el régimen contributivo, mientras que quienes no tienen capacidad de pago acceden al régimen subsidiado en salud y subsidios para pensiones.

Bajo este modelo, los colombianos participan en una acción colectiva constante que vela porque la protección social sea un derecho universal e incluyente, apelando a la cooperación constante entre todos. Para que esta estructura de solidaridad sea sostenible en el tiempo, es necesario que los usuarios ejerzan un rol activo, cuidando su propia salud y vida, y aportando al mantenimiento del sistema, con la garantía de que, al hacerlo, aseguran tanto su propio bienestar como el de otros colombianos.

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

La promoción de la cultura de la seguridad social en los usuarios del SSSI se centra en cuatro líneas clave: la integración de la seguridad social en el proyecto de vida, la prevención y cuidado de la vida, la comprensión de los aspectos básicos del sistema y la corresponsabilidad en el uso de los recursos públicos. Estas líneas buscan fomentar una cultura de cuidado, solidaridad y responsabilidad, incentivando la participación activa y el compromiso con el sistema para garantizar la protección social y el bienestar colectivo.

Para poder tenderlos es esencial para atender las diversas realidades y necesidades de los usuarios del SSSI. Esto implica diseñar estrategias que consideren las diferencias de género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual y otros factores que influyen en cómo las personas experimentan y acceden a la seguridad social. Reconociendo estas diferencias, se pueden crear programas y políticas más equitativas y efectivas, respondiendo a las necesidades de todos los colombianos y promoviendo una cultura del cuidado y la solidaridad.

Finalmente, este componente busca informar y educar sobre la seguridad social, promoviendo la participación activa y responsable de todos los ciudadanos, respetando sus diversidades. Se enfoca en crear una narrativa sencilla y atractiva sobre la seguridad social, diseñando estrategias educativas y comunicacionales inclusivas. Asimismo, se desarrollará un proceso pedagógico para comunicar y divulgar los servicios del SSSI, fomentando la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y la protección social de manera diferenciada según las diversas realidades de los colombianos.

5.1.6.1 Apropiación de la Seguridad Social en el proyecto de vida

Este componente busca acercar los principios de la seguridad social a todos los habitantes del territorio nacional, generando consciencia sobre las contingencias y prestaciones que cubre. Para ello, se diseñará una narrativa sencilla y atractiva que articule los diferentes componentes del sistema, presentando la seguridad social como un elemento esencial que acompaña a las personas a lo largo de sus vidas.

Por esta razón, se deben considerar las diversas realidades y necesidades de la población. Esto implica reconocer las diferencias de género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual y otros factores que afectan la manera en que las personas experimentan y acceden a la seguridad social.

En este sentido, el proceso pedagógico será clave para comunicar y divulgar los mecanismos y servicios que el SSSI ha desarrollado, adaptándose a las particularidades de cada grupo poblacional. La educación sobre seguridad social debe ser accesible y relevante para todas las personas, considerando sus contextos específicos y necesidades particulares. Este enfoque garantizará que la información llegue de manera efectiva a todos los rincones del país, promoviendo una comprensión integral y equitativa del sistema.

La promoción de la corresponsabilidad de las personas y sus familias en el cuidado de su salud y la prevención de riesgos será un componente esencial. Integrar la prevención de riesgos para la salud y la protección social de manera diferenciada según las diversas realidades y contextos de vida de los colombianos fomentará un compromiso activo y responsable con el sistema.

5.1.6.2 Comportamientos y decisiones de prevención y del cuidado de la vida

Para que las iniciativas construidas desde el SSSI sean más efectivas y aterrizadas a la cotidianidad y a las distintas etapas de la vida de los usuarios del Sistema, este tema servirá para entender la importancia de tener hábitos de vida saludables y valoración de riesgos a largo y mediano plazo, en cada etapa de la vida. Es esencial adoptar un enfoque que reconozca las diversas realidades y necesidades de los usuarios del sistema, considerando factores como género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual y otros determinantes sociales que influyen en los comportamientos de prevención y cuidado de la salud. Se trata de generar una conciencia en torno al autocuidado, el

Continuación de la resolución: *"Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"*

cuidado del otro y el cuidado del entorno, promoviendo prácticas inclusivas que respeten y valoricen la diversidad de experiencias y contextos de vida de los colombianos.

En este sentido, se diseñarán metodologías para el desarrollo de actividades que apoyen los esfuerzos institucionales para la adopción de hábitos de vida saludable. Estas metodologías, integradas con los componentes propios de cultura de la seguridad social, proporcionarán a los agentes del SSSI herramientas para el diseño, implementación y evaluación de acciones destinadas a fomentar hábitos saludables tanto a nivel interno como externo, con un impacto significativo en sus comunidades. El objetivo final es empoderar a los usuarios del sistema para que adopten decisiones informadas sobre su salud y bienestar, promoviendo la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables de manera inclusiva y equitativa en todas las etapas de la vida.

5.1.6.3 Manejo y comprensión de los aspectos básicos del Sistema General de la Seguridad Social Integral en Colombia

Este tema aborda las preocupaciones expresadas por agentes y usuarios del SSSI en relación con las dificultades para comprender qué es, cómo funciona y qué servicios ofrece el Sistema. La complejidad y extensión del SSSI se reflejan en el uso de un lenguaje técnico, lleno de siglas y términos especializados provenientes de diversas disciplinas científicas que han contribuido a su regulación y estructuración. Por tanto, se requiere un esfuerzo de "traducción" o "recontextualización" de estos términos y conceptos para que los agentes del SSSI expliquen accesible, efectiva y atractivamente cómo operan los procesos que facilitan la prestación de servicios y garantizan el derecho a la seguridad social.

Parte integral de comprender los aspectos básicos del sistema implica desarrollar mecanismos efectivos de retroalimentación y participación ciudadana. Los usuarios deben tener la oportunidad de expresar sus opiniones, sugerencias y quejas sobre el funcionamiento del SSSI. Este enfoque no solo fortalece la transparencia y la rendición de cuentas del sistema, sino que también promueve un sentido de comunidad y participación. La inclusión de la voz ciudadana en la toma de decisiones puede mejorar significativamente la gestión y prestación de servicios, asegurando que las necesidades y preocupaciones de todos los sectores de la población se consideren adecuadamente.

Este proceso implica implementar estrategias continuas para difundir y promover la apropiación de los cambios implementados en el sistema, asegurando que los usuarios comprendan y valoren, independientemente de su contexto social, cultural, económico u otro tipo.

5.1.6.4 Contribución y corresponsabilidad en el uso equilibrado de los recursos públicos del SSSI

El último componente clave para promover la apropiación de la seguridad social se centra en fortalecer la corresponsabilidad de los usuarios en la contribución hacia la sostenibilidad del sistema. Este enfoque no se limita solo a los aportes económicos, sino que abarca el uso equilibrado de los recursos y la comprensión de los deberes y corresponsabilidades de cada ciudadano hacia el Sistema (SSSI).

Para asegurar la viabilidad a largo plazo del sistema y garantizar un acceso equitativo a los servicios necesarios, es crucial concienciar a los usuarios sobre la importancia de sus aportes de todo tipo. Esto implica transmitir la función redistributiva de los aportes económicos y destacar cómo benefician tanto a la comunidad como a cada individuo, proporcionando una red de seguridad en situaciones como enfermedad, desempleo o jubilación.

Además de los aspectos económicos, la corresponsabilidad incluye el uso responsable de los recursos. Es fundamental promover un comportamiento que asegure el uso racional de los servicios ofrecidos por el SSSI. Evitar el abuso y la sobreutilización de estos recursos es esencial para preservar su disponibilidad y calidad para todos los miembros del sistema, sin importar sus

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

circunstancias particulares. Este enfoque debe reconocer que las necesidades y capacidades de los usuarios varían significativamente. Por lo tanto, se deben diseñar estrategias inclusivas y considerar las realidades socioeconómicas, culturales y de género presentes en la sociedad colombiana, asegurando que todos los ciudadanos puedan participar en la construcción y sostenibilidad de un sistema de seguridad social justo y equitativo, sin verse afectada la protección del derecho.

6. Seguimiento y evaluación

El Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de dar cumplimiento a las competencias y obligaciones respecto al seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento establecidas en el marco de la Cultura de la Seguridad Social, en la ley 1502 de 2021 y otras normativas vigentes, definió los mecanismos de seguimiento y evaluación para las acciones definidas en el Plan de Cultura de la Seguridad Social, con el propósito de conocer los avances en el cumplimiento y logro de objetivos y metas.

De esta forma el Sistema de Seguimiento y Evaluación del Plan de Cultura de la Seguridad Social se instaura como un instrumento de gestión pública que tiene por objetivo brindar información oportuna a los formuladores y ejecutores del Plan de manera rutinaria y constante en lo referente a la ejecución, logros de objetivos y metas del PCSS tanto a nivel estratégico como operativo, mediante la recolección sistemática y periódica de datos y el análisis de información para la toma de decisiones; permitiendo identificar de forma anticipada cambios en el estado del Plan, así como comportamientos no esperados en indicadores; lo que conlleva a recomendar ajustes en su implementación que garanticen el logro de los objetivos; la necesidad de acompañamiento a los actores involucrados; y establece las bases para la evaluación del plan.

La implementación del Plan de Cultura de la Seguridad Social contemplará cinco (5) etapas durante una vigencia de 4 años a partir del 1 de enero de 2025:

- Asentamiento y preparación de las bases de guía para la implementación
- Socialización del Plan a nivel nacional.
- Implementación
- Evaluación del proceso de implementación.
- Ajustes al proceso de implementación.

Asentamiento y preparación de las bases de guía para la implementación: En esta etapa inicial, se establecen las directrices y fundamentos necesarios para la implementación del PCSSC. Esto incluye la creación de guías y lineamientos que orienten a los agentes del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) en la ejecución del plan. Se identifican las responsabilidades de cada Ministerio y se consolidan los acuerdos interinstitucionales. El objetivo es garantizar que todas las partes involucradas comprendan sus roles y estén preparadas para colaborar de manera efectiva.

Socialización del Plan a nivel nacional: Esta etapa se centra en la difusión y comunicación del PCSSC a lo largo del país. Se realizan actividades de socialización para informar a todos los actores del SSSI sobre los objetivos, estrategias y beneficios del plan. La socialización se lleva a cabo a través de múltiples canales, incluyendo talleres, seminarios, campañas de comunicación y el uso de plataformas digitales. La meta es asegurar que todos los agentes y ciudadanos estén informados y comprometidos con la implementación del plan.

Implementación: Durante esta etapa, se llevan a cabo las acciones y estrategias planificadas en las etapas anteriores. La implementación incluye la ejecución los objetivos y metas del Plan, proyectos específicos, y la coordinación entre los diferentes agentes del SSSI. Se pone en marcha

Continuación de la resolución: *“Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”*

el plan diseñado para alcanzar los objetivos del PCSSC, asegurando que todas las actividades se realicen de acuerdo con las guías y lineamientos establecidos.

Evaluación del proceso de implementación: En esta fase constante, se evalúa el progreso y los resultados de la implementación del PCSSC. Se recopilan datos y se analizan los logros alcanzados, así como los desafíos encontrados. La evaluación permite medir el impacto de las estrategias implementadas, identificando tanto las fortalezas como las áreas de mejora. Los resultados de esta evaluación son fundamentales para la toma de decisiones informadas y para la planificación de las etapas siguientes.

Ajustes al proceso de implementación: Basándose en los hallazgos de la evaluación, se realizan los ajustes necesarios al plan de implementación. Esta etapa asegura que el PCSSC sea un proceso dinámico y adaptativo, respondiendo a los cambios en el entorno y a las necesidades identificadas. Los ajustes pueden incluir modificaciones en las estrategias, la introducción de nuevas metodologías, entre otros. El objetivo es optimizar la efectividad del plan y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Etapa de implementación	Acciones hito	Periodo de tiempo
Asentamiento y preparación de las bases de guía para la implementación	<ul style="list-style-type: none"> Creación de guías y lineamientos Identificación de responsabilidades Consolidación de acuerdos interinstitucionales 	Meses 1-6 (Primer semestre del Año 1)
Socialización del Plan a nivel nacional	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del PCSSC a través de talleres y seminarios Campañas de comunicación nacional Uso de plataformas digitales para socialización 	Meses 7-12 (Segundo semestre del Año 1)
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de metas e indicadores Coordinación entre agentes del SSSI 	Meses 1-12 (durante Años 2 al 4)
Evaluación del proceso de implementación	<ul style="list-style-type: none"> Recolección y análisis de datos constante Medición de impactos y resultados Identificación de fortalezas y áreas de mejora 	A lo largo de cada año (comenzando desde el Año 2)
Ajustes al proceso de implementación	<ul style="list-style-type: none"> Modificación de estrategias Introducción de ajustes 	Meses 1-3 (Primer trimestre de cada año)

Continuación de la resolución: "Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos"

Tabla 7 Temporalidad PCSS (Elaboración Propia)

Este proceso de 4 años asegura una implementación estructurada y efectiva del PCSSC, permitiendo ajustes continuos basados en evaluaciones anuales para optimizar los resultados y adaptarse a las necesidades emergentes.

En ese sentido, el sistema de seguimiento y evaluación del PCSS 2025-2028 está pensado de la siguiente manera:

El seguimiento es "un proceso continuo y sistemático de recolección y análisis de información que permite determinar el grado de avance hacia las metas gubernamentales, de tal forma que retroalimente el ciclo de la gestión pública. Así, el modelo de seguimiento debe ser el resultado del mejoramiento comprensivo, verificación minuciosa y uso robusto de información sobre la obtención de productos y resultados con valor público..." (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

En el caso del PCSS el seguimiento se desarrollará a partir de la herramienta de seguimiento establecido en el Procedimiento de Seguimiento y Monitoreo a las políticas públicas de Salud y Protección Social del Ministerio de Salud y Protección Social (Procedimiento GPPP03) y dará cuenta de los resultados del Índice de Apropiación de la Seguridad Social en Colombia el cual se medirá cada cuatro años, por parte del Ministerio de Salud y protección Social desde la Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones.

La evaluación es el proceso que permite estimar si una intervención cumple o no con sus resultados, también mide la calidad de la intervenciones- entre otras el gasto- y puede ser un instrumento que alimente la toma de decisiones de política pública, así como sobre nuevas prioridades en la formulación e implementación de las intervenciones existentes. Al mismo tiempo, la evaluación constituye una buena práctica que puede responder a la demanda de mayor transparencia en el accionar público y a la rendición de cuentas (CEPAL, 2021).

Para el caso del PCSS la evaluación del Plan se solicitará que sea incluida dentro de los procesos del GESEPP: Grupo de Estudios Sectoriales y Evaluación de Políticas Públicas del Ministerio de Salud y Protección Social al cuarto año de implementación del mismo.

Los componentes de seguimiento y evaluación del PCSS, son complementarios, dado que, el **seguimiento**, brindará insumos para la comprensión de la implementación del plan, aspectos facilitadores y limitantes, identificará alertas tempranas y aportará información del estado de avance en cada eje estratégico; y la **evaluación** generará información objetiva para enriquecer procesos, resultados o impactos de los ejes estratégicos del Plan; La evaluación contempla el diseño y los resultados obtenidos con la intervención, con la finalidad de tomar decisiones basadas en la evidencia que permitan mejorar el diseño, la implementación y los efectos de una política, plan, programa o proyecto. (Departamento Nacional de Planeación, 2014) (Universidad de los Andes, 2021)

Anexos

- Anexo 1. Definiciones importantes para el desarrollo Del Plan.
- Anexo 2. Responsabilidades de los actores.
- Anexo 3. Procesos del Plan.

Referencias bibliográficas

- ARENDT, Hanna. (2012) La condición humana. Paidós. Barcelona.

Continuación de la resolución: “Por la cual se adoptan el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y sus lineamientos”

- BICCHIERI, Cristina (2005). *The Grammar of Society: The Nature and Dynamics of Social Norms*. Cambridge University Press.
- BOURDIEU, Pierre. (1995). Editorial Grijalbo. México.
- BUSTAMANTE, Edilson. (2012). La promoción de la salud desde la comunicación interna. *Revista de Comunicación y Salud*. Vol. 2, nº 2, pp. 79-90.
- Cubides, Humberto J., & Espitia, Uriel (2004). Actualidad y sentido de la universidad frente a un mundo enajenado: Entrevista a Guillermo Páramo. *Nómadas (Col)*, (21),205-216. [fecha de Consulta 24 de noviembre de 2021]. ISSN: 0121-7550. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105117678017>
- ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, Tomo XXIII. (1967) Editorial Bibliográfica Argentina, Buenos Aires.
- ELSTER, J. (2015). *Explaining social behavior: More nuts and bolts for the social sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.
- FLÓREZ Ochoa, Rafael. (2005). *Pedagogía del conocimiento*. MacGraw Hill. Bogotá.
- KAHNEMAN, Daniel. (2017). *Pensar rápido, pensar despacio*. Bogotá, Colombia: Penguin-Random House.
- MEN, Ministerio de Educación Nacional (2006). *Estándares Básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanas: Guía sobre lo que los estudiantes deben saber y saber hacer con lo que aprenden*. Ministerio de Educación Nacional: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-340021_recurso_1.pdf
- MOCKUS, Antanas. 2001. Bogotá, para vivir todos del mismo lado. Disponible en: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/2001_2004_bogotaparavivirtodosdelmismolado_c_informefin2.pdf
- MOCKUS, Antanas (1999). *Comunicación intensificada y cultura ciudadana: caso Bogotá*. En “La ciudad escenario de comunicación”. Flacso. Ecuador. Disponible en: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/8810-opac>
- NÁPOLI, Rodolfo. (1971) *Derecho del trabajo y la seguridad social*. Ed. La Ley, Buenos Aires.
- OIT. 2001. *Hechos concretos sobre la seguridad social*. [fecha de Consulta 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf
- OSTROM, Elinor. (2011) “El gobierno de los bienes comunes – La evolución de las Instituciones de acción colectiva”. 2da. ed. México, UNAM-CRIM-FCE.
- OSTROM, Elinor (1999) “Principios de diseño y amenazas a las organizaciones sustentables que administran recursos comunes. De cara a la globalización, organizaciones económicas de América Latina y el Caribe”. Conferencia. [en línea]. Disponible en: <http://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/bitstream/handle/10535/5455/Principios%20de%20diseno%20y%20amenazas%20a%20las%20organizaciones%20sustentables%20que%20administran%20recursos%20comunes.pdf?sequence=1>
- PÉREZ Botija, Eugenio. (1960) *Derecho del trabajo*, Ed. Tecnos S.A., Madrid.
- THALER y SUNSTEIN. (2009). *Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness*. Amsterdam law fórum. Penguin. Disponible en: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/amslawf1&div=49&id=&page=>
- TOBÓN, Sergio. (2004). *Formación basada en competencias: Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: ECOE. Disponible en: <https://www.uv.mx/psicologia/files/2015/07/Tobon-S.-Formacion-basada-en-competencias.pdf>