

MANUAL PARA
PARTICIPAR
EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL



**PARTICIPACIÓN EN LA
VIDA ADMINISTRATIVA
Y EL MEJORAMIENTO
DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

COMPENDIO NORMATIVO

JORGE MARIO EASTMAN ROBLEDO

WILLIAM ZAMBRANO CETINA

COMPILADORES

CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

INDICE



PRINCIPIOS

Jurisprudencia 18

ACTORES SOCIALES

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Empresas Privadas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios 39

Juntas Directivas de Empresas prestadoras
de servicios públicos domiciliarios 48

Usuarios de servicios públicos domiciliarios 50

Comité de reclamos de las empresas de servicios públicos domiciliarios 74

Comités de Desarrollo y Control Social
de los servicios públicos domiciliarios 76

USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD

Alianzas o Asociaciones de Usuarios 93

EDUCACIÓN

Comunidad Educativa y Gobierno Escolar 101

Personero de los estudiantes 112

LA PARTICIPACIÓN
UN DERECHO
Y UN DEBER

ACTORES SOCIALES

Otros Actores Sociales 115

ACTORES INSTITUCIONALES

**EN TODAS LAS
ENTIDADES PUBLICAS**

Oficinas de Quejas y Reclamos 121
Oficinas de Control Interno 124
Oficinas Jurídicas 132

**DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DE
LA PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA**

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República 135

INTERIOR

Ministerio del Interior 161

SALUD

El Sistema General de Seguridad Social en Salud 187
Ministerio de Salud 200
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar 203
Fondo de Fomento de la Salud y Prevención de la Enfermedad 205
Empresas Sociales del Estado 207

Cómo PARTICIPAR
EN LA VIDA ADMINISTRATIVA

EDUCACIÓN

Ministerio de Educación	211
Instituto para el Desarrollo de la Democracia	
«Luis Carlos Galán Sarmiento»	214
Instituto Colombiano de la Participación «Jorge Eliécer Gaitán»	218
Sistema Nacional del Deporte y Coldeportes	221
Instituto Colombiano de Cultura Colcultura	228
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior –Icfes	230
Universidad Nacional de Colombia	231

MEDIO AMBIENTE

Sistema Nacional Ambiental y Ministerio del Medio Ambiente	237
Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales	243
Naturales Instituto de Investigaciones Marinas	
y Costeras «José Benito Vives de Andreis»	245
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	247
Institutos de Investigación de Recursos	
Biológicos «Alexander Von Humboldt»,	249
Amazónico de Investigaciones –Sinchi– y de Investigaciones	
Ambientales del Pacífico «John Von Neumann»	249
Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena	252

COMUNICACIONES

Ministerio de Comunicaciones	257
Comisión de Regulación de Telecomunicaciones	259

SERVICIOS PÚBLICOS

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	263
--	-----

ORGANISMOS DE CONTROL

Contraloría General de la República277
 Contralorías Departamentales y Municipales279
 Procuraduría General de la Nación283
 Personerías Municipales293

**Cómo PARTICIPAR
 EN LA VÍA ADMINISTRATIVA**

Instrumentos

Derecho de Petición299
 Libre Acceso a los Documentos Públicos306
 Sistemas de Información al Usuario312
 Audiencias y Consultas Públicas313
 Derecho a Intervenir en los Procedimientos
 Administrativos Ambientales323
 Control Social y Veeduría325
 Responsabilidad de los Funcionarios331
 Deberes de los Funcionarios333
 Silencio Administrativo338
 Recursos en la Vía Gubernativa341
 Caducidad de las Sanciones345
 Acción de Cumplimiento346
 Acción de Definición de Competencias Administrativas348
 Acción de Resolución de Controversias Contractuales349
 Otras Acciones Contenciosas350
 Decreto contra las Tramitomanías353