

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 00002237 DE 2024

(18 NOV 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 el numeral 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 2013, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 246 de la Ley 100 de 1993, dispone que el Ministerio de Salud hoy Ministerio de Salud y Protección Social organizará y ejecutará un programa de difusión del nuevo Sistema General de Seguridad Social en Salud y de capacitación a las autoridades locales, a las Entidades Promotoras e Instituciones Prestadoras, trabajadores y de los usuarios que integren el Sistema General de Seguridad Social en Salud; dicho 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 el artículo 1 de la Ley 1502 de 2011, 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 que fundamentan la protección social y que, de acuerdo con el artículo 5 de la referida ley el Ministerio de Salud y Protección Social asumirá el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social conforme a los postulados de la Declaración de Guatemala de 2009. Así mismo, en su artículo 2 delegó al Ministerio de Salud y Protección Social 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.

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

Que en el marco de la articulación institucional para el fomento de la Cultura de Seguridad Social, fue expedido el Decreto 2766 de 2013, a través del 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 ministerios de Salud y Protección Social quien la presidirá, del Trabajo, de Educación Nacional y de Cultura.

Que en el artículo 7 del referido decreto 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 034 de 2016 y procedió a realizar su instalación el 10 de marzo de 2016.

Que la diversidad cultural colombiana es reconocida y protegida por la Constitución Política de Colombia de 1991, 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 a la Seguridad Social, su garantía, el principio de solidaridad que guía el Sistema de Seguridad Social en Salud y la protección de los recursos públicos; así mismo, 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, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 034 de 2016, propuso en la sesión del 25 de junio de 2024 los lineamientos del Plan de la Cultura de la Seguridad Social en el país, los cuales son adoptados a través del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto,

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

RESUELVE

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto adoptar el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia 2025-2028, para promover la apropiación de la Seguridad Social en el País, de acuerdo con los lineamientos propuestos por la Comisión intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social.

Artículo 2. Campo de aplicación. Las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo y su anexo técnico, deberán ser implementadas por los siguientes agentes:

- 2.1 Entidades publicas Nacionales, territoriales, departamentales, distritales y municipales.
- 2.2 Las organizaciones empresariales y de trabajadores.
- 2.3 Las organizaciones solidarias.
- 2.4 Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB, Instituciones prestadoras de Servicios de Salud- IPS, Administradoras de Riesgos Laborales- ARL, Fondos de Pensiones, Cajas de Compensación Familiar.
- 2.5 Las 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. 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 incluir los objetivos del Plan de la Cultura de la Seguridad de Social en Colombia dentro de sus políticas, normativas, procesos, acciones e iniciativas y, tendrán las siguientes responsabilidades:

- 3.1 Acoger los objetivos y dar cumplimiento a las metas dispuestas en el anexo técnico de la presente resolución.
- 3.2 Presentar informes anuales de gestión y cumplimiento, de conformidad con las solicitudes de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de Seguridad Social.

Parágrafo. 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 que se encuentran descritos en el anexo que hace parte integral de este acto administrativo y, teniendo en consideración el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

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

Artículo 4. Etapas de ejecución del Plan. La implementación del Plan de Cultura de la Seguridad Social contemplará cinco (5) etapas:

- 4.1 Alistamiento y preparación de las bases de guía para la implementación.
- 4.2 Socialización del Plan a nivel nacional.
- 4.3 Implementación.
- 4.4 Evaluación y seguimiento del proceso de implementación.
- 4.5 Ajustes al proceso de implementación.

Parágrafo. 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 a las metas e indicadores del anexo técnico, que hace parte integral del presente acto administrativo, atendiendo los objetivos generales y específicos del mismo.

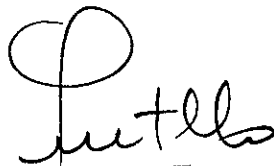
Artículo 5. Seguimiento y evaluación La Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social realizará el seguimiento anual de metas establecidas en el Plan y, cada cuatro años realizará un análisis de los resultados para proponer los cambios que se consideren pertinentes si a ello hubiese lugar.

Artículo 6. Vigencia. La presente resolución rige a partir del 1 enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2028.


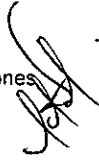
PÚBLIQUÉSE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

18 NOV 2024



GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTÍNEZ
Ministro de Salud y Protección Social

Aprobó:
Viceministro de Protección Social 
Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones 
Rodolfo Enrique Salas Figueroa - Director Jurídico.


Director Jurídico.

Continuación de la resolución: *"Por la cual se adopta el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia 2025-2028"*

**Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia
2025-2028**

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

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	8
1.1	Seguridad Social.....	8
1.2	Cultura de la Seguridad Social	9
1.3	Metodología para la construcción del Plan	10
2.	MARCO REFERENCIAL	12
2.1	Antecedentes y marco regulatorio que define la Cultura de la Seguridad Social.....	12
2.2	Marco Conceptual	13
3.	PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	21
3.1	Objetivos del Plan de la Cultura de la Seguridad Social Integral en Colombia (PCSSC).....	21
3.2	Dimensiones del Plan De Cultura de la Seguridad Social.....	21
4.	PLAN OPERATIVO.....	28
5.	LINEAMIENTOS TEÓRICO- METODOLÓGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN.....	31
5.1	Fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en los agentes del SSSI.....	32
5.2	Fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en los usuarios del SSSI.....	34
6.	ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.....	35
7.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	37
	CONSULTA DOCUMENTOS TÉCNICOS DE SOPORTE	38
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39

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

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 adopta el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia 2025-2028"

1. Introducción

1.1 Seguridad Social.

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".

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 precitada ley 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.

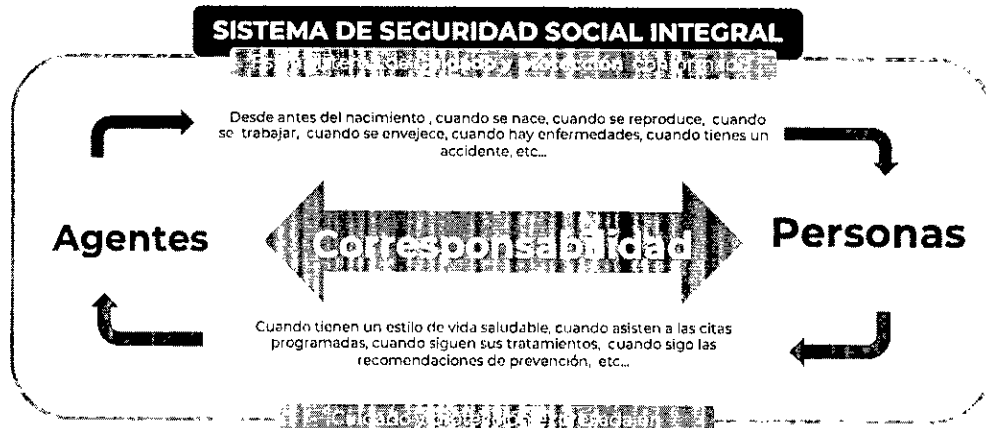
El Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia está diseñado para brindar cuidado y protección a los habitantes del territorio nacional desde el nacimiento hasta la vejez. En este sistema, la corresponsabilidad es central, donde tanto los agentes, que incluyen entidades y organizaciones, como los 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 materiales, sociales y estructurales de cada individuo. 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.

¹ Artículo 4, Ley 100 de 1993.

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

Ilustración 1 Sistema de Seguridad Social (Elaboración Propia)



el acceso, oportunidad y calidad en la asistencia médica y garantizar la protección en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes y enfermedades del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.



1.2 Cultura de la Seguridad Social

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 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.

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

El concepto de Seguridad Social y las normas que la regulan tiene unos referentes en las personas, en torno al significado en su vida, en su entorno o, más allá, respecto de la población de un país o con una dimensión transnacional, que generan 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.

Así 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.

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

Si la cultura cambia y los seres humanos son seres culturales, entonces se concluye que los seres humanos cambian y se adaptan a las circunstancias culturales. En este sentido el contexto cultural es susceptible de ser movilizado a través de 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.

Este Plan está dirigido a todos los actores del SSSI entendidos como los agentes y usuarios que hacen parte de él. Se entienden los agentes como 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 de cada Sistema que tienen como función la garantía de la Seguridad Social en el territorio Nacional tales como las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB, Instituciones prestadoras de Servicios de Salud- IPS, Administradoras de Riesgos Laborales- 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 coadyudan a la protección de la vida en el territorio nacional.

Se entienden los usuarios como cualquier individuo que interactúa con el Sistema de Seguridad Social beneficiándose de sus servicios y participando en las iniciativas y programas que se desarrollan bajo el plan, independientemente de su estado dentro del mismo (activo, afiliado, retirado, etc.), asegurando un enfoque inclusivo y comprensivo.

Es así como el Plan de Cultura de la Seguridad Social en Colombia (PCSSC) se establece como una herramienta para acercar el trabajo entre agentes y usuarios del Sistema, 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). A su vez será una guía para el direccionamiento, el diseño y la implementación de procesos, estrategias y acciones constantes en todo el territorio nacional.

1.3 Metodología para la construcción del Plan

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:

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

- 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.
- 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 Seguimiento a la 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 conjuntamente 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, 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.

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

2. Marco referencial

Hablar de Cultura de la Seguridad Social nos traslada a reconocer los preceptos sobre los cuales estará fundamentado el PCSS. Es por eso que en este capítulo se presenta los antecedentes que marcaron la formulación de este documento, 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.

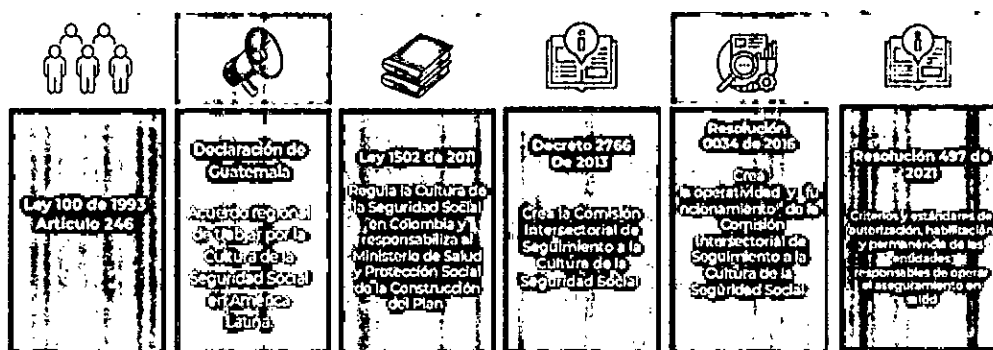
2.1 Antecedentes y marco regulatorio que define la Cultura de la Seguridad Social

Hasta el siglo XX, la Seguridad Social fue vista como una extensión del derecho laboral, enfocada en la empresa y el proceso productivo. Con el tiempo, evolucionó hacia un enfoque más universal, influido por reformas políticas como la Constitución de 1991, que estableció a Colombia como un Estado Social de Derecho y sentó las bases para garantizar derechos como la Seguridad Social.

En 1993, la Ley 100 creó el Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI), lo que supuso un cambio significativo en la institucionalidad y reglas del Sistema, con la participación de actores privados y un enfoque más inclusivo, aunque con excepciones. Esto implicó un reto en términos técnicos, económicos y pedagógicos, transformando las empresas e instituciones del país para garantizar acceso y protección a los derechos de Seguridad Social. Dicha ley también incluyó un programa de difusión y capacitación sobre el SSSI, dirigido tanto a los agentes del Sistema como a los usuarios, para mejorar la comprensión e interacción con el Sistema.

A lo largo de los años, el SSSI ha crecido en tamaño y complejidad, lo que ha generado dificultades en la interacción entre los diferentes actores del Sistema y los usuarios. A nivel internacional, esfuerzos como la Declaración de Guatemala de 2009 han servido de inspiración para fortalecer la Seguridad Social en Colombia, reflejados en leyes como la Ley 1438 de 2011 y la Ley 1502 de 2011. Esta última, promueve la Cultura de la Seguridad Social en Colombia y establece mecanismos como la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social (CISCSS), que coordina las acciones para fomentar una visión armónica de los derechos y deberes dentro del Sistema.

Ilustración 2. Marco legal Cultura de la Seguridad Social (Diseño Propio)



La Ley 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud, integrando los determinantes sociales que afectan su disfrute. Este marco normativo busca reducir desigualdades y mejorar la calidad de vida, garantizando el acceso efectivo a los derechos relacionados con la Seguridad Social.

Los avances en la Cultura de la Seguridad Social, reflejados en la Resolución 497 de 2021, han sido clave para establecer criterios y estándares en la operación del aseguramiento en salud. También se destacan los logros del Plan Decenal de Salud Pública y el Plan Decenal de Seguridad y Salud en el Trabajo, que son fundamentales para consolidar una cultura robusta y sostenible. El esfuerzo del Estado para facilitar el acceso y conocimiento del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) ha sido continuo, promoviendo la corresponsabilidad de usuarios y agentes, presentándose una evolución

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

jurisprudencial que ha llevado a reconocer la Seguridad Social como un derecho fundamental, cambio significativo que prioriza su protección.

2.2 Marco Conceptual

La cultura, como concepto clave en antropología, es fundamental para entender cómo los seres humanos viven en sociedad. En el marco del Programa de Cultura de la Seguridad Social Integral (PCSSC), se reconoce a los seres humanos como agentes socioculturales capaces de acción, lo que, según Hannah Arendt, revela la naturaleza política y pública de las personas. Esta capacidad de acción les permite intervenir en el mundo de manera singular y única, actuando en un entorno compartido y con un lenguaje común. La agencia humana tiene dos características clave: la capacidad de actuar e incidir en el mundo, y la pluralidad que implica tanto igualdad como distinción. Mientras que los seres humanos comparten una existencia común como parte de la misma especie, la distinción se manifiesta a través de la acción y el discurso en la esfera pública. Esto crea un espacio donde el cambio es posible y donde se genera una cultura participativa y democrática.

En este contexto, la Cultura de la Seguridad Social se construye a través de valores, creencias y comportamientos que guían la protección de los derechos de Seguridad Social. Esta cultura busca establecer un Sistema humanizado y sostenible, basado en la corresponsabilidad de usuarios y agentes. Es un pacto colectivo en torno a la protección de un derecho fundamental, esencial para garantizar condiciones de vida dignas.

La Seguridad Social en Colombia, como derecho irrenunciable, es vista como una acción colectiva en la que todos los actores deben participar activamente. No se trata solo de políticas públicas, sino también de fomentar una visión de solidaridad y corresponsabilidad, asegurando que todos los individuos, independientemente de su situación, tengan acceso a servicios esenciales como salud y pensiones. Esto implica un compromiso con la construcción de un entorno donde se protejan los derechos de todos, se promueve la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza en el Sistema 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.

Ilustración 3 Teoría del Cambio



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



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

2.2.1.1 Acción Colectiva y el SSSI

La acción colectiva, según Elinor Ostrom (2009), se refiere a la capacidad de las personas para organizarse y colaborar en la gestión de recursos comunes. En el caso de la Seguridad Social, los individuos se agrupan para crear reglas y tomar decisiones conjuntas que aseguren su sostenibilidad. Este enfoque es clave para el PCSSC, ya que ayuda a entender los dilemas sociales que enfrentan los usuarios del SSSI y ofrece pautas para movilizar a agentes y funcionarios hacia una transformación colectiva.

El SSSI se basa en un bien común de carácter público, financiado por las aportaciones de los cotizantes y el Estado, con el objetivo de cubrir las necesidades de los usuarios. El principio de solidaridad, establecido en la Ley 100 de 1993, se materializa en un Sistema en el que quienes ganan más aportan más, quienes ganan menos aportan menos y quienes no pueden pagar son subsidiados por el colectivo. Este Sistema refleja la corresponsabilidad social, donde los ingresos nacionales y las contribuciones de los cotizantes permiten garantizar el acceso a la Seguridad Social para todos, contribuyendo a un Sistema más equitativo y sostenible.

2.2.1.2 Las normas sociales

Las normas sociales son reglas informales que influyen fuertemente en el comportamiento humano, a menudo más que la ley o la moral. Según Cristina Bicchieri (2005), estas normas operan a través de dos mecanismos: las expectativas empíricas, basadas en lo que los individuos creen que los demás harían en una situación, y las expectativas normativas, que reflejan lo que los demás esperan que ellos hagan. Cuando ambos mecanismos se alinean, surge una norma social que guía el comportamiento y genera aversión al incumplimiento, provocando sentimientos de rechazo, culpa o vergüenza si se desobedece.

En el ámbito de la Seguridad Social, las normas sociales de reciprocidad y confianza juegan un papel crucial en la cooperación y el cumplimiento de los derechos y deberes del Sistema. Los estudios sociales han mostrado que la familiaridad entre los participantes y la comunicación directa refuerzan la cooperación en el Sistema de Seguridad Social. Cuando los individuos perciben que el cumplimiento de estas normas produce resultados beneficiosos para todos, tienden a ajustar su comportamiento para alinearse con las expectativas sociales, fortaleciendo así la eficacia y la equidad del Sistema.

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

Basado en los avances de las ciencias del comportamiento, este enfoque demuestra que el comportamiento humano es menos racional de lo que tradicionalmente se pensaba, estando influenciado por emociones, creencias y normas sociales. En el marco de la Seguridad Social, significa que las decisiones de agentes y usuarios pueden no ser lentas o deliberativas sino como lo describen Thaler y Sustein (2009), estar atravesadas por el sistema automático de pensamiento influenciada por factores contextuales y psicológicos que afectan la manera en que interactúan con el sistema.

En el ámbito de la Seguridad Social, esta distinción es clave para comprender cómo las personas deciden participar, contribuir y utilizar los servicios del Sistema. Al diseñar políticas para mejorar la cobertura, sostenibilidad y corresponsabilidad dentro del SSSI, es fundamental considerar que las decisiones no siempre son producto de un análisis profundo, sino que también están moldeadas por heurísticas y sesgos que afectan la comprensión y el acceso a los derechos.

Para mejorar la toma de decisiones en Seguridad Social sin restringir las opciones, se proponen los "nudges" o pequeños empujones. Estos consisten en ajustar el entorno en el que los usuarios del Sistema toman decisiones, facilitando que elijan opciones más favorables, como afiliarse, cotizar

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

adecuadamente o utilizar los beneficios. Al diseñar estos entornos, las políticas deben aprovechar las tendencias naturales del comportamiento humano para fomentar decisiones que promuevan la sostenibilidad del Sistema y la protección efectiva de los derechos de Seguridad Social.

2.2.1.4 Pedagogía para el cambio cultural

Enfrentar los desafíos de la Seguridad Social requiere de un enfoque pedagógico que permita a los agentes y usuarios del Sistema incorporar conocimientos y apropiarse del Sistema para garantizar derechos y servicios a través de la pedagogía para el cambio cultural y el desarrollo de acciones y estrategias adaptadas al curso de vida, los contextos y entornos de los usuarios.

Este enfoque pedagógico implica estructurar propuestas en términos de competencias, siguiendo los estándares nacionales (MEN, 2016), para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes frente a la Seguridad Social. Esto busca no solo la adquisición de información, sino también la capacidad de actuar como corresponsables y solidarios en la gestión de los recursos del Sistema.

Por esta razón es primordial fortalecer habilidades (cognitivas, afectivas y psicomotrices) en agentes y usuarios, ya que representan la posibilidad de actuar de manera prosocial y entorno a los valores de la Seguridad Social. Se busca que el comportamiento frente al SSSI cuente con conocimientos acompañados de un compromiso emocional que impulse a las personas a actuar en beneficio del Sistema de Seguridad Social y sus principios de solidaridad.

2.2.1.5 Cultura Ciudadana

El enfoque de cultura ciudadana complementa los enfoques de acción colectiva, normas sociales, arquitectura de decisiones y pedagogía para el cambio al profundizar en los mecanismos simbólicos que influyen en la participación ciudadana y el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social. Este enfoque proporciona herramientas conceptuales y metodológicas para enfrentar los desafíos sociales del Sistema de Seguridad Social, cuyo objetivo es fortalecer las instituciones públicas, la democracia y la ciudadanía a través de la armonización entre la ley, la moral y la cultura.

El enfoque de cultura ciudadana se basa en tres fuerzas regulatorias del comportamiento humano: la ley, que modula el comportamiento por la legitimidad de las normas o el temor a sanciones; la moral, que regula por gratificación personal o culpa; y la cultura, que establece normas sociales vinculadas a la identidad grupal y cuyo incumplimiento genera vergüenza. Estas fuerzas son fundamentales para fomentar la participación ciudadana y el cumplimiento de las normas del Sistema de Seguridad Social.

Sin dejar de lado el enfoque, es la "comunicación intensificada" basada en la teoría de la acción comunicativa que sugiere que la comunicación entre el Estado y la ciudadanía no debe darse por sentada, y que es necesario construir canales y prácticas que acerquen ambas partes.

Además, el enfoque promueve un modelo educativo que permita transmitir mensajes claros y masivos, fundamentales para cambiar las narrativas y comportamientos dentro del Sistema de Seguridad Social.

2.2.1.6 Enfoque territorial y diferencial

La Constitución Política de 1991 y las sentencias de las Altas Cortes en Colombia reconocen y protegen la diversidad cultural y social del país. El artículo 13 establece que el Estado debe garantizar la igualdad real y efectiva, especialmente para poblaciones históricamente discriminadas o en situación de debilidad manifiesta, asegurando que todas las personas gocen de los mismos derechos y oportunidades.

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

El enfoque diferencial del PCSSC busca garantizar que los grupos poblacionales reciban un trato adecuado, promoviendo su acceso equitativo a los derechos y oportunidades, particularmente en lo relacionado con la información acerca de la Seguridad Social. Esto reconoce la discriminación histórica que enfrentan algunos sectores y propone medidas que garanticen la igualdad de acceso a los servicios.

El enfoque territorial del PCSSC valora la diversidad cultural de las comunidades étnicas y la importancia de sus cosmovisiones, formas de gobierno propio y ancestralidad. Para fortalecer la Cultura de la Seguridad Social, se fomenta el diálogo de saberes en cada territorio, tomando en cuenta las necesidades, recursos, aspiraciones y capacidades de sus habitantes.

El enfoque de género del PCSSC busca visibilizar las condiciones de exclusión y marginalidad que sufren las personas que no cumplen con los patrones de género tradicionales. Este enfoque destaca la importancia de abordar la discriminación y vulneración de derechos que enfrentan personas trans, bisexuales, lesbianas y gais debido a sus roles e identidades de género no normativos.

El PCSSC también reconoce la importancia de incluir un enfoque que garantice a la población migrante su derecho a la Seguridad Social en Colombia, promoviendo el acceso equitativo a la salud y la Seguridad Social, asegurando que los migrantes residentes puedan ejercer sus derechos.

El PCSSC se alinea con el proceso de descentralización y autonomía territorial consagrado en la Constitución, reconociendo que las regiones han tenido un desarrollo desigual. Este Plan adopta un proceso teórico y metodológico que responde tanto a los lineamientos nacionales como a las necesidades locales, permitiendo enfrentar los desafíos de cada región a través de la propuesta de soluciones adaptadas a su realidad. Para lograr un cambio cultural en la Seguridad Social, es esencial fomentar la acción colectiva, lo cual facilita la organización y participación activa de los ciudadanos en la gestión de los recursos comunes, promoviendo la cooperación y el cumplimiento de las obligaciones dentro del sistema.

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

Para abordar la Cultura de la Seguridad Social, es fundamental identificar los retos y desafíos clave que el Sistema debe enfrentar. Este capítulo se enfoca en describir esos desafíos, los cuales fueron identificados a través de una exploración cualitativa realizada en mesas técnicas con expertos en comunicación, sociedades científicas y de pacientes, academia, entes de control, y representantes de EPS e IPS, entre otros actores. Esta recolección de datos, que tuvo lugar entre 2016 y 2017 en 11 departamentos, permitió identificar los retos para el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia.

Con el paso del tiempo, estos desafíos han ganado relevancia para entender las necesidades de las comunidades. Posteriores diagnósticos y análisis profundizaron en ellos, permitiendo una visión integral de los procesos involucrados. A través de estos nuevos acercamientos, se ha reafirmado la importancia de los retos iniciales y se ha enriquecido la comprensión de los mismos.

En 2019, se realizó un trabajo cualitativo en diversas ciudades (Riohacha, Quibdó, Ibagué, Sincelejo, Bucaramanga, Villavicencio y Bogotá), donde se construyó una ruta temática para enfrentar los retos identificados. En los años 2020 y 2021, se llevaron a cabo 35 sesiones de validación virtuales con la participación de 447 representantes de agentes y usuarios del SSSI, lo que permitió sistematizar la información y construir mapas categóricos que agrupaban las principales consideraciones para cada reto.

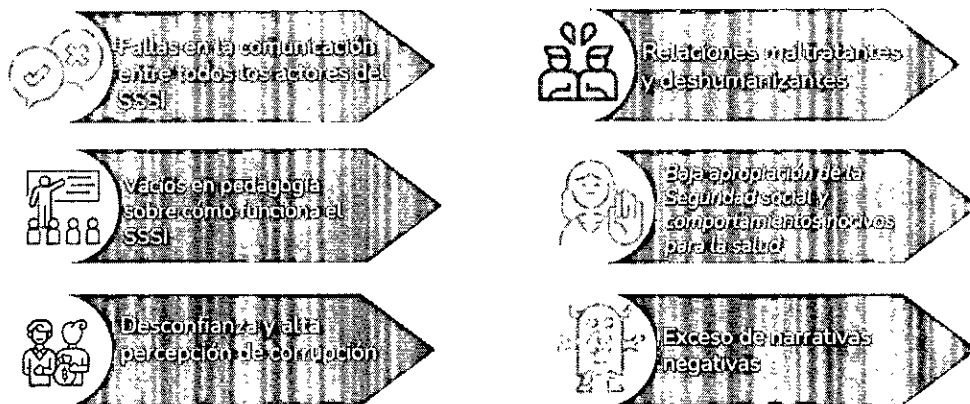
En 2023, se desarrollaron los eventos de Visiones Compartidas en 9 ciudades del país (Medellín, Cali, Bogotá, Cúcuta, Florencia, Villavicencio, Ibagué, Montería y Santa Marta), con cerca de 400

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

participantes. Estos eventos permitieron validar y actualizar los contextos relacionados con los desafíos actuales del Sistema en materia de Cultura de la Seguridad Social.

Finalmente, se identificaron seis grandes temáticas que resumen los retos y desafíos más importantes para el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social, las cuales serán detalladas a continuación.

Ilustración 4 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 un elemento clave en las relaciones dentro del Sistema de Seguridad Social, y es crucial que esté mediada por procesos estratégicos que promuevan claridad, asertividad y eficiencia. Es fundamental que tanto agentes como usuarios cuenten con las competencias comunicativas necesarias para construir relaciones basadas en la confianza y la corresponsabilidad, respetando la diversidad cultural.

Se identificaron graves fallas de comunicación en el Sistema, tanto entre los propios agentes (como EPS e IPS), como entre estos y los usuarios, y entre reguladores y ejecutores. Estas fallas se reflejan en comunicaciones poco comprensibles que dificultan la adopción de regulaciones o el acceso adecuado a la información por parte de los usuarios.

La falta de un manejo adecuado de los códigos comunicativos de ciertos grupos, como las lenguas nativas, y el desconocimiento de sus cosmovisiones han resultado en relaciones deshumanizantes y maltratantes. Esto ha impedido un diálogo constructivo que permita atender las necesidades de Seguridad Social desde las realidades culturales de las comunidades y fomente la corresponsabilidad.

Existen además desigualdades estructurales que agravan estas brechas de comunicación, afectando a mujeres en situación de pobreza, personas con discapacidad y minorías étnicas, entre otros. Para superar estas barreras, es necesario garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su situación, tengan acceso equitativo a la información.

Por último, la comunicación organizacional en el Sistema ha estado enfocada en la transmisión de información y la protección de la reputación, sin abordar las verdaderas necesidades de participación y corresponsabilidad. Es necesario un enfoque más relacional, que acompañe los procesos de decisión y fomente la cultura del cuidado y la vida, a través del autocuidado y el respeto por los demás.

2.2.2.2 Vacíos en la pedagogía sobre cómo funciona el SSSI

Es fundamental construir modelos pedagógicos y de comunicación que permitan a los ciudadanos en Colombia entender cómo funciona el Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI), cuáles son sus

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

derechos, beneficios, y cómo acceder a los servicios. Este proceso requiere un enfoque continuo y planificado que alcance una amplia cobertura en términos de personas y garantice la calidad de la información proporcionada.

La pedagogía también debe enfocarse en capacitar a los agentes del Sistema, asegurando que comprendan y respeten la diversidad cultural del país, lo cual es esencial para un funcionamiento eficaz del SSSI. La formación de los profesionales en un enfoque integral y respetuoso de los derechos humanos es clave para garantizar una atención inclusiva y efectiva.

Además, es crucial que los modelos pedagógicos sean adaptados a las necesidades de las diversas comunidades, considerando factores como la ubicación geográfica, el acceso a la tecnología y las diferencias culturales. La inclusión de materiales educativos en diversos formatos y lenguajes asegurará que todos los ciudadanos puedan participar activamente y beneficiarse del Sistema.

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 esperaría se geste 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.

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".

2.2.2.4 Relaciones maltratantes y deshumanizantes

Este es uno de los temas más recurrentes 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 cómo nos relacionamos entre nosotros mismos a propósito de los servicios que prestan las instituciones que hacen parte del SSSI.

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

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 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 está liderando la formulación de la Política Nacional 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 SSSI.

Abordar las relaciones maltratantes y deshumanizantes dentro del 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

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

promoción de la vida y el mantenimiento de la salud desde un enfoque integral y 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 Riesgos 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 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 adopta el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia 2025-2028"

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 los desafíos del Sistema antes descrito 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 estos primeros cuatro (4) años 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 anuales 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

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 digna.

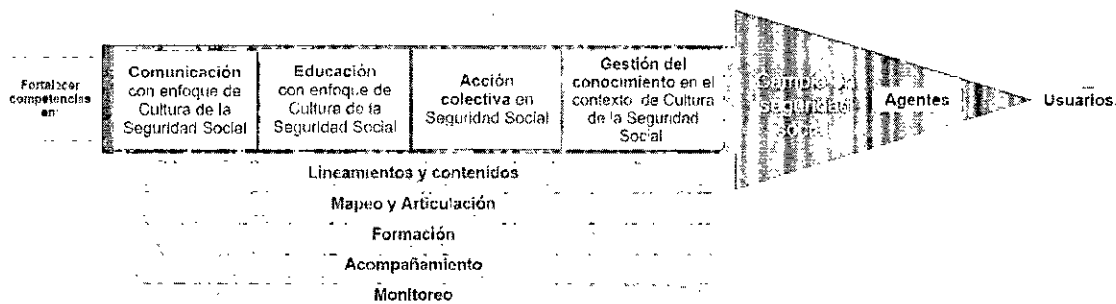
A continuación, se presentan las diversas dimensiones del Plan de Cultura de la Seguridad Social, cada una diseñada para abordar los desafíos específicos identificados y cumplir con las tareas encomendadas por los marcos normativos. Estas dimensiones se articulan para fortalecer la Cultura de la Seguridad Social en el país, mediante la generación de lineamientos, estrategias y acciones

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

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 aspectos clave como el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social, la comunicación, la educación, la acción colectiva y la gestión del conocimiento.

Con estas dimensiones se estructura la ruta propuesta para el cambio en Cultura de la Seguridad Social buscando 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, como se describe en la siguiente figura.

Ilustración 5 Ruta para el Cambio (Elaboración Propia)



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.

Desde una perspectiva de Cultura de la Seguridad Social, es necesario coordinar a múltiples agentes y usuarios del SSSI en torno a un objetivo común: un Sistema General de Seguridad Social humanizado, solidario, transparente y sostenible, para lo cual el Plan debe ser institucionalizado en el quehacer de los agentes del Sistema. La institucionalización del PCSSC a nivel nacional, departamental, distrital, municipal y a nivel organizacional en cada uno de los agentes del Sistema, implica la creación de procesos institucionales que permitan la implementación de las estrategias de Cultura de la Seguridad Social. Esto incluye la identificación y concientización de las responsabilidades de los diferentes agentes del SSSI, así como la transferencia del PCSSC a las entidades territoriales del Sistema.

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 Decreto 2766 de 2013. Según este decreto, 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.

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

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

- La Formulación anualmente del 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.
- La elaboración y socialización de los lineamientos encaminados al fortalecimiento y sostenibilidad de la Cultura de la Seguridad Social en el país.
- La incorporación de los 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.
- La realización de eventos de socialización del Plan de Cultura de la Seguridad Social dirigidos a agentes y usuarios del Sistema de Seguridad Social.
- La implementación de 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.
- La realizar la Semana de la Seguridad Social y la Jornada Nacional de Cultura de la Seguridad Social.
- El desarrollo de eventos de fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en el país.
- La Identificación, documentación y divulgación de buenas prácticas de Cultura de la Seguridad Social.

3.2.2 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 de 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 los 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.
- **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 de símbolos 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, fomentando 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.

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

- **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:** En 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.

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. 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 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 con el mismo, 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 estos, 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 con sentido en Seguridad Social.
- 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.

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

- El monitoreo y la evaluación constante de las estrategias comunicativas para medir su efectividad y para su retroalimentación permanente.

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.

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, es decir, 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 adopta el Plan de la Cultura de la Seguridad Social en Colombia 2025-2028"

- 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 la 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.

3.2.4 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.

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.

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:

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

- **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 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 la 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 permeare 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.

3.2.5 Gestión del conocimiento en el contexto de 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.

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.

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

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 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 Apropiación de la Seguridad Social en Colombia que se nutrirá desde los sistemas de información ya existentes 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.

4. Plan operativo

Para dar cumplimiento a los objetivos y dimensiones planteadas, en este capítulo se desarrollan los indicadores, metas y acciones que responden a los retos y desafíos descritos en contexto situacional.

La formulación de los lineamientos en Cultura de Seguridad Social estará a cargo de los ministerios integrantes de la CISCSS y las demás acciones acá descritas serán de responsabilidad de los agentes del SSSI, de acuerdo con sus competencias:

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

Tabla 1 Acciones Dimensión Fortalecimiento De La Cultura De La Seguridad Social (Elaboración Propia).

Acción	Objetivo	Indicador	Descripción	Responsable
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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a 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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
			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.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
		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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social y Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
			6 Realizar la Semana de la Seguridad Social y la Jornada Nacional de Cultura de la Seguridad Social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			7 Desarrollar eventos de fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social en el país.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			8 Identificar, documentar y divulgar buenas prácticas de cultura de la seguridad social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social y Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)

Tabla 2 Acciones Dimensión Comunicación Con Enfoque De Cultura De La Seguridad Social (Elaboración Propia).

Acción	Objetivo	Indicador	Descripción	Responsable
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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
			10 Registrar agentes que reportan la integración de lineamientos de comunicación para el cambio cultural en sus prácticas institucionales.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
		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.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			12 Diseñar contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social por parte de los agentes.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			13 Implementar contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
14 Evaluar el índice de satisfacción de los contenidos, campañas y metodologías de comunicación con enfoque de cultura de la seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)			

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

Tabla 3 Acciones de Educación con enfoque de Seguridad Social (Elaboración Propia)

Objetivo Estratégico	Indicador	Medio de Verificación	Acciones	Responsables
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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
			16 Registrar agentes que reportan la integración de lineamientos de educación para el cambio cultural en sus prácticas institucionales.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
		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	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			18 Diseñar contenidos y metodologías pedagógicas con enfoque de cultura de la seguridad social por parte de los agentes del sistema de seguridad social.	Agentes de SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			19 Implementar contenidos y metodologías pedagógicas con enfoque de cultura de la seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			20 Evaluar el índice de satisfacción de los contenidos y metodologías pedagógicas con enfoque de cultura de la seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			21 Establecer la caja de herramientas de cultura de la seguridad social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
22 Incluir metodologías disponibles en la caja de herramientas de cultura de la seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)			

Tabla 4 Acciones de Acción Colectiva en Seguridad Social (Elaboración Propia)

Objetivo Estratégico	Indicador	Medio de Verificación	Acciones	Responsables
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 orientan acciones colectivas para la apropiación de la seguridad social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura 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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
	Red de cooperadores, creada y en funcionamiento	Calificación de desempeño de la red en cultura de la Seguridad Social	25 Implementar proyectos o iniciativas colaborativas con enfoque de cultura de la seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			26 Realizar actividades para el fortalecimiento de capacidades en acción colectiva para la apropiación de la seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
			27 Establecer la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
			28 Incorporar agentes nuevos en la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la 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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social			
30 Evaluar el desempeño de los nodos de la Red de Cooperadores de Cultura de la Seguridad Social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social			

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

Tabla 5 Acciones de Gestión del conocimiento en el contexto de Cultura de la Seguridad Social (Elaboración Propia)

Código	Indicador	Categoría	Acción	Responsable
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 guían la gestión del conocimiento en el contexto de la cultura de la seguridad social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
		Porcentaje de agentes que han ejecutado estrategias y acciones de gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de 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.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
			33 Desarrollar estrategias y acciones de gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de seguridad social.	Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
		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	34 Realizar actividades para el fortalecimiento de capacidades en gestión del conocimiento con el enfoque de cultura de seguridad social.
	35 Establecer Herramienta de gestión del conocimiento creada y en funcionamiento			Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
	36 Diseñar metodologías y herramientas para la gestión del conocimiento con enfoque de cultura de la seguridad social.			Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
	37 Elaborar informes que evidencien el fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social.			Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
	38 Diseñar el Índice de Cultura de la Seguridad Social.			Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
	39 Actualizar el Índice de Cultura de la Seguridad Social.			Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
	40 Publicar informes que den cuenta del índice de Cultura de la Seguridad Social.			Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
	41 Caracterizar grupos objetivos con enfoque de cultura de la seguridad social.			Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la 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	42 Evaluar el cumplimiento de los lineamientos del Plan de Cultura de la Seguridad Social.	Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social y Agentes del SSSI (de acuerdo al artículo 2 de la presente resolución)
43 Monitorear el cumplimiento de las metas del Plan de Cultura de la Seguridad Social.			Miembros de la Comisión Intersectorial de Seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social	

5. Lineamientos Teórico- Metodológicos para la implementación

En este capítulo se describen los lineamientos teórico – metodológicos con los que se espera hacer una transformación sostenible de la Cultura de la Seguridad Social para enfrentar los retos y desafíos actuales y futuros del Sistema.

Categorías temáticas del PCSS

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

La categoría temática se divide en dos (2) subcategorías, que abordan temas relevantes para comprender y enfrentar los desafíos del SSSI, así como permiten una comprensión integral de los problemas y facilitan la formulación de estrategias específicas para su resolución.

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

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

Para abordar los desafíos propuestos en el marco situacional, se propone un enfoque temático orientado al fortalecimiento de la Cultura de la Seguridad Social entre los agentes del Sistema. Estas iniciativas temáticas se conciben como lineamientos generales, brindando una guía flexible para que los agentes desarrollen acciones específicas. Es fundamental reconocer que estas iniciativas no constituyen directrices rígidas, sino más bien pautas que dirigirán las actividades.

5.1.1 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, 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.

5.1.2 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 los agentes 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 al curso de vida, niveles de escolaridad, intereses y contextos socioeconómicos, culturales, de género y étnicos de las poblaciones. 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.

5.1.3 Participación en el Sistema de Seguridad Social

Incluye 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 su incidencia 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.

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

5.1.4 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 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.

5.1.6 Confianza, sostenibilidad y buen manejo de los recursos públicos 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.

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

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

La promoción de la Cultura de la Seguridad Social en los usuarios del SSSI se centra en cuatro (4) 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.

Esto implica diseñar estrategias que consideren las particularidades de género, edad, etnia, capacidades diferenciales, orientación sexual y otros factores que influyen en cómo las personas experimentan y acceden a la Seguridad Social. Reconociendo estas particularidades, 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.

5.2.1 Apropriación de la Seguridad Social en el proyecto de vida

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 según las diversas realidades y contextos de vida de los colombianos, fomentará un compromiso activo y responsable con el sistema.

5.2.2 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 el curso 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 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.

5.2.3 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

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

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.

5.2.4 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).

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 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. Etapas de implementación 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:

- Alistamiento 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.

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

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

Evaluación y seguimiento 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.

Tabla 6 Temporalidad PCSS (Elaboración Propia)

Etapas de implementación	Acciones (título)	Período de tiempo	Responsables
1. Alistamiento 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)	Ministerio de Salud y Protección Social y Comisión Intersectorial de seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social
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)	Ministerio de Salud y Protección Social, Comisión Intersectorial de seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social y agentes del Sistema de la Seguridad Social
3. 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)	Agentes del Sistema de Seguridad Social
4. Evaluación y seguimiento 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)	Agentes del Sistema de Seguridad Social, Ministerio de Salud y Protección Social y Comisión Intersectorial de seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social

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

<p>5. Ajustes al proceso de implementación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación de estrategias • Introducción de ajustes • Definición plan de trabajo anual. 	<p>Meses 1-3 (Primer trimestre de cada año)</p>	<p>Ministerio de Salud y Protección Social y Comisión Intersectorial de seguimiento a la Cultura de la Seguridad Social</p>
---	---	---	---

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.

7. 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 2011, 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 instaure 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.

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

El seguimiento, según el Departamento Nacional de Planeación (2017) en el Kit de 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".

En el caso del PCSS el seguimiento 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.

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

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 de este.

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 del Plan. (Departamento Nacional de Planeación, 2014) .

Consulta documentos Técnicos de Soporte

Para consultar los documentos técnicos de soporte del PCSS puede acceder al siguiente link:

1. Profundización temática y definiciones importantes para el desarrollo del Plan de Cultura de la Seguridad Social en Colombia:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/profundizacion-tematica-definiciones-importantes-pcssc.pdf>

2. Procesos del Plan de Cultura de la Seguridad Social:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/procesos-plan-cultura-seguridad-social.pdf>

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

Referencias bibliográficas

- ARENDT, Hanna. (2012) La condición humana. Paidós. Barcelona.
- 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, n° 2, pp. 79-90.
- CEPAL. (2021). Obtenido de Acerca de evaluación de políticas y programas públicos: <https://www.cepal.org/es/temas/evaluacion-de-politicas-y-programas/acercaevaluacion-politicas-programas-publicos>
- 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>
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (2014). Guía para el Seguimiento de Políticas Públicas Obtenido de: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Guia_para_segimiento_Politicas_Publicas.PDF
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (2017). Kit de Seguimiento - Unidad 0. Protocolo. Bogotá D.C.: DNP. Disponible en: <http://portalterritorial.dnp.gov.co/AdmKITTerritorial/MenuKITSeguim> [acceso: junio 01, 2018].
- 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.mineduccion.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_inf_ormefin2.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>

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

- 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 forum. 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>
- UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. (2021). Propuesta metodológica para el desarrollo técnico del sistema de monitoreo y seguimiento del PDSP 2022-2031. Bogotá.