

|   |  |  |                        |
|---|--|--|------------------------|
|  | <b>ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b> |  | <b>DESCRIPCIÓN</b>     |
|   |  |  | Código: IAU-PCI-FR-002 |
|   |  |  | Versión: 01            |
| <b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>   | <b>PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>                    |  | Fecha: 14/02/2024      |

## ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

|                      |  |                    |                |                 |                    |
|----------------------|--|--------------------|----------------|-----------------|--------------------|
| <b>FECHA</b>         | 13/DIC/2024  | <b>HORA INICIO</b> | 10:30 am       | <b>HORA FIN</b> | 11:00 Am           |
| <b>MANICPIO</b>      | Maicao   | <b>LUGAR</b>       | Sala de espera |                 |                    |
| <b>RESPONSABLE :</b> | Erisnelis Nailleth Rios Zapata   |                    |                | <b>CARGO</b>    | Trabajadora social |
| <b>TEMA A TRATAR</b> | Mecanismo de participación social  |                    |                |                 |                    |
| <b>OBJETIVO</b>      | Socializar con los usuarios que se encuentran en la sala de espera la importancia de los mecanismo de participación social |                    |                |                 |                    |

### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo aproximadamente las 10:30 Am, me dirigí a los usuarios que se encuentran en la sala espera para socializar los mecanismos de participación social.

la Política de Participación social en Salud- PPSS tiene el propósito de cumplir con la responsabilidad de fortalecer la ciudadanía en los procesos de salud, desarrollando acciones que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud generando condiciones para la participación activa y efectiva de la ciudadanía teniendo como base su reconocimiento social e institucional, en especial buscando cumplir con el derecho a la participación vinculado al derecho a la salud.

#### **Mecanismos de participación social en salud:**

##### **El consejo Territorial de Seguridad Social en Salud**

Es un espacio de toma de decisiones, en el que se desarrollan políticas concertadas frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que asesora a las Direcciones de Salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.

##### **El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)**

Mecanismo que permite brindar información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos que presentan los ciudadanos con relación a las competencias y deberes en la prestación del servicio de salud. Lo que permite mejorar los procesos de atención a los usuarios desde el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones (PQRSDF), con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta.

##### **El Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU)**

|   |  |  |                        |
|---|--|--|------------------------|
|  | <b>ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b> |  | <b>DESCRIPCIÓN</b>     |
|   |  |  | Código: IAU-PCI-FR-002 |
|   |  |  | Versión: 01            |
| <b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>   | <b>PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>                    |  | Fecha: 14/02/2024      |

es una herramienta que permite a los usuarios de servicios de salud presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones. El objetivo del SIAU es mejorar la calidad de los servicios y orientar a los usuarios sobre su uso.

### **Comités de Participación Comunitaria (COPACO)**

Es un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales (direcciones locales de salud, representantes legales de las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.) y representado en el alcalde municipal, para organizar los lineamientos gubernamentales en el sector de la salud, fomentando el compromiso desde la corresponsabilidad para que lleven a cabo la implementación de la participación ciudadana garantizando la prestación de los servicios de salud con calidad.

### **Asociación de Usuarios**

Una asociación de usuarios es un grupo de personas que se unen para defender sus derechos y velar por la calidad de los servicios de salud. Las asociaciones de usuarios pueden representar a sus miembros ante las instituciones de salud.

### **Comité de Ética Hospitalaria**

El Comité de Ética Hospitalaria (CEH) es un grupo interdisciplinario que se encarga de analizar y resolver los dilemas éticos que surgen en la atención médica. Su objetivo es garantizar que los pacientes estén informados y puedan tomar decisiones libres y voluntarias sobre su salud.

### **Veedurías Ciudadanas en Salud**

Las veedurías ciudadanas en salud son un mecanismo democrático que permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias vigilar la gestión pública del sector salud.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN  
Código: IAU-PCI-FR-002  
Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

ANEXOS

- Evidencias fotográficas
- Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación



|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA |  | DESCRIPCIÓN            |
| MACROPROCESO: MISIONAL  |  | Código: IAU-PCI-FR-002 |
| PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO                                |  | Versión: 01            |
|   |  | Fecha: 14/02/2024      |

|                            |  |            |         |        |                |        |            |
|----------------------------|--|------------|---------|--------|----------------|--------|------------|
| DEPARTAMENTO:              | Guajira.   | MUNICIPIO: | Maicao. | LUGAR: | Sala de espera | FECHA: | 13-02-2024 |
| TEMA:                      | Mecanismo de participación social y control social con vecinos del Municipio   |            |         |        |                |        |            |
| OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: | Socializar con los usuarios los diferentes Mecanismos de participación Social. |            |         |        |                |        |            |

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS      | TIPO DOCUMENTO | N° IDENTIFICACIÓN | EPS O EAPB        | TELEFONO    | FIRMA Y/O HUELLA |
|----|--------------------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------|------------------|
| 1  | Gonzalez A Salazar V.    | IC.C           | 1.124.077321      | Familiar Colón    | 302.3641342 | Gonzalez         |
| 2  | Yamaira Anza             | C              | 27725225          | Familiar Colombia | 3167589118  | Anza             |
| 3  | Yudis Sinning H          | C              | 27.028853         | Familiar Colón    | 300491884   | Sinning          |
| 4  | H. E. Rojas              | CC             | 40976801          | Nueva EPS         | 320549720   | Rojas            |
| 5  | Carina A. Fernandez      | CC             | 1124.505.002      | Desarrollo        | 3170636817  | Fernandez        |
| 6  | Yenefa Cristina Espinoza | CC             | 40877927          | Colapopi          | 3116414621  | Yenefa           |
| 7  | Julio Celis              |                | 12553567          | Familiar Colón    | 324394244   | Celis            |
| 8  | Zoraida Vergara          |                | 50779743          |                   | 3023945694  | Zoraida          |
| 9  | Francisco Hernandez M.   | CC             | 100698207         | Familiar Colón    | 301344405   | Hernandez        |
| 10 | Adelina Ruiz             |                | 19.837184         |                   | 327893083   | Adelina Ruiz     |

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Enmairis Ros Zapata  
CARGO: Trabajo Social

FIRMA DEL EXPOSITOR.

Erisnelis Rios



|   |  |  |                        |
|---|--|--|------------------------|
|  | <b>ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b> |  | <b>DESCRIPCIÓN</b>     |
|   |  |  | Código: IAU-PCI-FR-002 |
|   |  |  | Versión: 01            |
| <b>MACROPROCESO:</b> MISIONAL   | <b>PROCESO:</b> INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO                    |  | Fecha: 14/02/2024      |

## ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

|                      |  |                    |                       |                 |                |
|----------------------|--|--------------------|-----------------------|-----------------|----------------|
| <b>FECHA</b>         | 26/12/2024   | <b>HORA INICIO</b> | 2:20 PM               | <b>HORA FIN</b> | 2:50 PM        |
| <b>MANICPIO</b>      | RIOHACHA   | <b>LUGAR</b>       | IPSI KOTTUSHI SAO ANA |                 |                |
| <b>RESPONSABLE:</b>  | GISLAINE EPIAYU RIVEIRA  |                    |                       | <b>CARGO</b>    | TRABAJO SOCIAL |
| <b>TEMA A TRATAR</b> | POLITICAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.  |                    |                       |                 |                |
| <b>OBJETIVO</b>      | SOCIALIZAR A LOS USUARIOS LA NUEVA POLITICA DE PARTICIPACION Y LOS MECANISMOS QUE GARANTIZAN EL DERECHO A LA PARTICIPACION EN LOS PROCESOS EN SALUD. |                    |                       |                 |                |

### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo las 2:20 pm se da inicio a la socialización, La participación es el derecho que tiene cada ciudadano/a y los colectivos de conocer sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple, el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de junio de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

El Ministerio de Salud adelantó la formulación de la Política de Participación Social en Salud, a través de un proceso “participativo cualificado”, teniendo en cuenta la opinión tanto de las personas que son representativas de los espacios y mecanismos de participación social en salud como de los trabajadores que a lo largo de su trayectoria demostraron capacidades por su experiencia dentro de los procesos de participación en salud, el objetivo de esta iniciativa dentro del Modelo Integral de Atención en Salud se reglamenta como un proceso de retroalimentación dinámico y constante, con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.

|   |  |                   |                                       |
|---|--|-------------------|---------------------------------------|
|  | <b>ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b> |                   | <b>DESCRIPCIÓN</b>                    |
|   |  |                   | Código: IAU-PCI-FR-002<br>Versión: 01 |
| <b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>   | <b>PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>                    | Fecha: 14/02/2024 |                                       |

La política pública de participación social en salud (PPSS) busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud.

Las responsabilidades de la ipsi respecto a la política de participación social son:

- Socialización de la Política de Participación Social.
- Apoyo y acompañamiento a todas las instancias y espacios de participación
- Mecanismos y espacios de participación.
- Garantía de la transparencia de los procesos participativos
- Garantía de derechos y oportunidades para todos los usuarios- ciudadanía.
- Reconocimiento del derecho a la autonomía de las organizaciones sociales
- Operación de las estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción de acuerdo a su competencia.
- Gestionar recursos para los procesos de participación.

Los ejes estratégicos de la política de participación social son:

- Fortalecimiento Institucional
- Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud
- Impulsar la cultura de la salud
- Control social
- Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Para ello se crearon los espacios de participación los mecanismos de participación social en salud el cual tiene el propósito de cumplir con la responsabilidad de fortalecer la ciudadanía en los procesos de salud, desarrollando acciones que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud generando condiciones para la participación activa y efectiva de la ciudadanía teniendo como base su reconocimiento social e institucional, en especial buscando cumplir con el derecho a la participación vinculado al derecho a la salud.

Mecanismos de participación social en salud:

- **Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud:** El consejo Territorial de seguridad social en Salud es un espacio de toma de decisiones, en el que se desarrollan políticas concertadas frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que asesora a las Direcciones de Salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.
- **El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC):** La oficina de Servicio de Atención a la Comunidad es la Oficina de la Secretaría de Salud, encargada de atender a la ciudadanía usuaria de los servicios de salud que se prestan en el Distrito. Esta dependencia, sirve de interlocución entre la Secretaría y los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano-SGSSS.  
Sus funciones están orientadas a satisfacer los requerimientos, quejas y peticiones de los usuarios de la salud o sus familiares, procurando en todo momento el mejoramiento continuo del servicio ofertado a cada ciudadano. De igual forma está dentro su

competencia, promover la participación social y el control comunitario en los diferentes procesos de la prestación de servicios eficientes y oportunos.

- **Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU):** es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

- **Comités de Participación Comunitaria (COPACO):**

(Decreto 1757 de 1994) es el espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, encabezado por el alcalde Local o su delegado, Pueden pertenecer todas las organizaciones sociales y comunitarias legal o socialmente reconocidas que tienen presencia en la localidad y cuya delegación esté acreditada mediante carta de la respectiva organización.

- **Asociación de Usuarios:** (Decreto 1757 de 1994) Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

- **Comité de Ética Hospitalaria:** La función de este comité es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
- **Veedurías Ciudadanas en Salud:** Las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas
2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

FIRMA DEL EXPOSITOR.

Gislaine Epiaqu R.  
1148143797.





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

|                        |
|------------------------|
| DESCRIPCIÓN            |
| Código: IAU-PCI-FR-002 |
| Versión: 01            |
| Fecha: 14/02/2024      |

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

|                        |   |  |                        |
|------------------------|---|--|------------------------|
|                        | LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA |  | DESCRIPCIÓN            |
|                        |   |  | Código: IAU-PCI-FR-001 |
|                        |   |  | Versión: 02            |
| MACROPROCESO: MISIONAL |   | PROCESO: INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO | Fecha: 14/02/2024      |

|                            |  |            |        |        |                |        |          |
|----------------------------|--|------------|--------|--------|----------------|--------|----------|
| DEPARTAMENTO:              | La Guajira   | MUNICIPIO: | Rhacha | LUGAR: | Sala de espera | FECHA: | 26-12-24 |
| TEMA:                      | Políticas y mecanismos de Participación Social en Salud. |            |        |        |                |        |          |
| OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: | Facilitar a los usuarios la nueva Política de PPSS.      |            |        |        |                |        |          |

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS                 | TIPO DOCUMENTO | Nº IDENTIFICACIÓN | EPS O EAPB     | TELEFONO   | FIRMA Y/O HUELLA |
|----|-------------------------------------|----------------|-------------------|----------------|------------|------------------|
| 1  | Miriel Andrea Mendoza Montañez      | CC             | 1001887472        | Familiae Clomb | 3165006953 |                  |
| 2  | Edmar del Corral Borrero Villalobos | PPT            | 5975299           | Caja Copi      | 3015839826 |                  |
| 3  | Zelli Paola Espinosa Pava           | CC             | 1151191598        | Dusakami       | 3147056408 |                  |
| 4  | Leidy Pinto Pashuina                | CC             | 1118817980        | Familiarabe    | 3146130776 |                  |
| 5  | Alba Angela Gómez                   | C.C            | 17'902.047        | Familiae       | 3183527140 |                  |
| 6  | Walter del Corral                   | CC             | 22285511          | NUVA EPS       | 3225404182 |                  |
| 7  | Beatriz Nonesá                      | CC             | 1026560656        | NUVA EPS       | 3207710670 |                  |
| 8  | Speth, Mengual                      | CC             | 1124368600        | F: clomb       | 32054720   |                  |
| 9  | Sandra Uribe                        | CC             | 1118839962        | Caja Copi      | 311533467  |                  |
| 10 | Remedios Salas Moren                | CC             | 40943841          | F. Colombias   | 3216922297 |                  |

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Colaine ER

CARGO: Trabajo Social.

