

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-FR03</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME PARA AUDITORIAS Y/O SEGUIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Fecha de Aprobación: 20/02/2023</b>

<b>Datos Generales</b>	
Fecha	05/09/2024
Tema	Control social para garantizar la calidad y transparencia en la prestación de los servicios de la salud en las comunidades
Realizada Por:	Trabajo Social
Dirigido a	Usuarios de diferentes servicios de Gestión Salud

<b>Objetivo programa de participación social</b>
Garantizar el derecho a la ciudadanía a vincularse en la toma de decisiones del sector que le afecten o interesen por parte de los integrantes del SGSSS, con el fin dar cumplimiento a la Ley Estatutaria de Salud.

<b>Código de la línea de acción por eje estratégico</b>
E4LE

<b>Consecutivo de la meta de la línea de acción</b>
M01

<b>Meta de la línea de acción</b>
Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud

<b>Descripción de actividad programada</b>
Capacitar a los ciudadanos en control social para garantizar la calidad y transparencia en la prestación de los servicios de la salud.

<b>Objetivo Actividad</b>
Realizar seguimiento y evaluación de las políticas públicas, así como de la prestación de los servicios públicos y la correcta utilización de los recursos y bienes públicos por parte de las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas.

<b>Alcance</b>
Establecer capacitaciones que generen un aprendizaje significativo y apropiación conceptual, normativa y funcional del control social en salud, que fortalezcan el capital humano e intelectual de los ciudadanos

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-FR03</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME PARA AUDITORIAS Y/O SEGUIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Fecha de Aprobación: 20/02/2023</b>

### Actividades Realizadas

Orden del día:

- Bienvenida a asistentes
- Actividad rompehielos e introductoria.
- Exploración conceptual.
- Psicoeducación control social y participación comunitaria
- Espacios de Participación
- Funciones de los comités
- Funciones de los veedores en salud
- Miembros de una veeduría
- Compromisos
- Evaluación y cierre de actividad.

El día 05 de septiembre de 2024 se reúne a los usuarios o de Gestión Salud, con el fin de Capacitar a los ciudadanos en control social para garantizar la calidad y transparencia en la prestación de los servicios de la salud; se inicia con una bienvenida y explicación del objetivo del programa de participación social en salud, luego se explica el objetivo de la actividad y su alcance, seguido, se pone de manifiesto el orden del día, el cual fue aceptado por los presentes dando inicio al abordaje de la temática.

Luego de la bienvenida se realiza actividad rompehielos e introductoria: las emociones la cual consistió en tomar una chupeta que contenía una emoción al respaldo y mencionar cómo la manejan en el momento en que la vivencian, esto con el fin de crear ambientes agradables en los participantes y así lograr mayor atención e interacción en los procesos a socializar, Una vez completado el ejercicio se les pidió que entreguen el dulce a una persona de su familia con la que no tengan mucha cercanía o hayan tenido dificultades recientemente.

Seguido se realizó el momento de exploración conceptual, en la cual se explicó que en Colombia el control y veeduría ciudadana al cumplimiento del derecho a la salud se encuentra establecido principalmente en dos normas, la primera de ellas el Decreto 1757 de 1994, que fue compilado junto con otras normas en materia de salud en el Decreto 780 de 2016, el cual estableció las formas y mecanismos para la participación social en salud; y la segunda de ellas, la Resolución 2963 de 2017 del Ministerio de Salud, con la cual se adoptó la Política de Participación Social en Salud, Con este decreto se definieron 3 niveles de participación en salud: Ciudadano - Comunitario – Institucional.

Así mismo, se explica que los niveles ciudadano y comunitario se clasifican como formas de participación social en salud. Es decir, son formas de participación que no necesariamente requieren de los espacios dispuestos por las instituciones, como los comités de usuarios, sino que pueden ser llevadas a cabo por cualquier ciudadano o grupo de ciudadanos interesados en participar en la planeación, gestión, evaluación y veeduría del derecho a la salud.

Son ejemplos de participación comunitaria y ciudadana en salud, exigir a la secretaría

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-FR03</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME PARA AUDITORIAS Y/O SEGUIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Fecha de Aprobación: 20/02/2023</b>

de salud municipal la realización de acciones para incrementar el consumo diario de frutas y verdura en la población en general (Plan Decenal de Salud Pública).

De igual forma, se explica que la participación institucional tiene que ver con la interacción de la ciudadanía con los servidores públicos y privados en los espacios creados para tal fin dentro de cada Institución del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La ciudadanía tiene derecho a que las instituciones convoquen y promuevan la creación de las asociaciones de usuarios.

Luego se realizó la pregunta ¿Qué deben hacer las Empresas Administradoras del Plan de Beneficios (EAPB), las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y las entidades territoriales (municipios, distritos y departamentos)? Los participantes indicaron que deben permitir espacios para que los usuarios puedan conocer sus acciones, la inversión que están realizando, se explica que las instituciones prestadoras de salud propenderán por la libre concurrencia en sus acciones, brindando información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios, y evitando el abuso de posición dominante en el sistema. Deberán establecer un servicio de atención e información al usuario.

Una vez abordada la pregunta, se explicó que como veedores ciudadanos del derecho a la salud es importante conocer las obligaciones a cargo de las entidades territoriales en la prestación del servicio de atención a la comunidad de manera que los municipios, distritos y departamentos deben: Velar porque las EAPB establezcan mecanismos de atención a los usuarios y canalicen sus peticiones, atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias que se presenten en salud, ante la institución y/o dependencia pertinente en la respectiva entidad territorial, controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las EAPB. Si la EAPB no dan una respuesta adecuada a las solicitudes que realizamos podemos pedir a la entidad territorial que intervenga para que tramite la solicitud realizada y garantizar que las EAPB tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se explicaron los espacios de participación entre ellos: Comité de Participación Comunitaria, el cual depende de las entidades territoriales, municipio o distrito, en el cual pueden participar representantes de las organizaciones comunitarias presentes en el territorio. Los otros dos espacios se encuentran ligados a las EAPB, y por parte de la ciudadanía, solo participan sus afiliados, estos son:

- Alianzas o asociaciones de usuarios. - Comités de Ética Médica.

Por último, se socializan las funciones de los veedores entre ellas: Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud, propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, las empresas privadas, las entidades públicas y la comunidad, fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud, velar por una utilización adecuada de los recursos, coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas e impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-FR03</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME PARA AUDITORIAS Y/O SEGUIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Fecha de Aprobación: 20/02/2023</b>

participación.

### **Compromisos**

Luego de realizar la capacitación se dio paso a establecer los compromisos por parte de los presentes.

- Usuarios: Conocer los procesos de la institución, sus actividades, e impacto en la comunidad.
- Gestión Salud: Garantizar atención integral y de calidad a sus usuarios, informando en compañía de la asociación de usuarios

### **Evaluación y Cierre:**

Se realizó en conjunto con la asociación de usuarios evaluación de la actividad, en la cual todos dieron sus aportes y resaltaron la importancia del trabajo en equipo para poder obtener mejores resultados. se les agradece su participación y se da cierre a la capacitación.

## **EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



 <p>GestiónSalud</p>	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-FR03</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME PARA AUDITORIAS Y/O SEGUIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Fecha de Aprobación: 20/02/2023</b>





PROCESO DE GESTION HUMANA

Código: GH-FR11

Versión: 02

FORMATO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES

Fecha de Aprobación:  
14/07/2021

FECHA: 05-09-2014 DURACIÓN: 2:00 - 4:00 pm  
 TEMA: Control Social para garantizar transparencia A CARGO: Trabajo Social

OBJETIVO

Realizar Seguimiento y evaluación de las políticas públicas, así como de la prestación de los servicios y la correcta explotación de los recursos y bienes públicos por parte de las autoridades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas.

	NOMBRE	FIRMA	CARGO
1	Juan David Martinez	<i>[Signature]</i>	Familias
2	Duvís Pérez	DUVIS	familiar
3	MIGUEL SALVAREZ	<i>[Signature]</i>	familiar
4	Jorge Zabala Alvarez	<i>[Signature]</i>	familiar
5	Juan Pablo Baldovino fig	<i>[Signature]</i>	familiar
6	Belia Acero	<i>[Signature]</i>	familiar
7	Manuel Buenavista Hen	<i>[Signature]</i>	familiar
8	Paola Medina R.	Paola Medina R.	familiar
9	REINALDO CABRERA A.	<i>[Signature]</i>	familiar
10	Vergara Borja Vargas	Vergara Borja	familiar
11	Nubia Borja Vargas	Nubia B.	familiar
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			