


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código</b> <b>GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia</b> <b>2021/10/19</b>	



## PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

 <b>ELABORA:</b> <b>Mary Idali Pérez Rodríguez.</b> Servicio al Ciudadano  <b>Liliana del Pilar Guevara P</b> Trabajadora Social Esp. Admon SGSS	 <b>REVISÓ:</b> <b>Zenidia Sanabria Vega</b> Subgerente Asistencial	 <b>APROBA:</b> <b>JUAN JOSE MUÑOZ</b> <b>ROBAYO</b> Gerente Resolución No.643 de 2021/10/19
<b>FECHA:</b> 2021/10/14	<b>FECHA:</b> 2021/10/14	
Vo. Bo: Martha E. Amaya C Oficina de Calidad 	<b>FECHA:</b> 2021/10/15	



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

## CONTENIDO

1.	OBJETIVOS.....	5
1.1.	OBJETIVO GENERAL .....	5
1.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2.	ALCANCES Y RESPONSABLES .....	5
3.	GENERALIDADES .....	6
3.1.	POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META-ESE “SOLUCION SALUD”.....	6
3.2.	CRITERIOS, PARA PROMOVER EL DERECHO DE LA PARTICIPACIÓN EN SALUD EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META-ESE “SOLUCION SALUD” .....	6
3.3.	GARANTIAS Y MECANISMOS DE LOS CIUDADANOS PARA EJERCER EL DERECHO FUNDAMENTAL DE LA SALUD .....	8
3.4	ANTECEDENTES DE PARTICIPACIÓN EN SALUD.....	8
3.5	IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD EN SALUD-PSSS.....	12
3.6	FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD .....	14
3.6.1	Participación Social en Salud.....	14
3.6.2	Participación en las Instituciones de Seguridad Social en Salud.....	14
3.7	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.....	14
3.7.1	Comité de Participación Social en Salud-COPACOS.....	15
3.7.2	Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud. ....	16
3.7.3	Veedurías en Salud.....	18
3.7.4	Comité de Ética Hospitalaria.....	19
3.7.4.1	Conformación del Comité de Ética.....	19
3.7.4.2.	Funciones del Comité de Ética .....	20
3.7.5	Asociación de usuarios:.....	21
3.7.5.1	Funciones de la Asociación de usuarios.....	21
3.7.5.2.	Convocatoria para la Constitución de la Asociación de Usuarios.....	23
3.7.5.3	Notificación de nueva la Junta directiva de la Asociación de Usuarios del Centro de Atención.....	23
3.7.5.4	Cargue Formato GT004/2020 de la Asociación de usuarios en la página de la Superintendencia de Salud.....	24
3.8	MARCO ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA EMPRESA SOCIAL “SOLUCION SALUD”. .....	24
3.9	PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LA ESE.....	24
3.9.1	Instrumentos para la Programación y Seguimiento del Plan de Acción de la Política de Participación Social. ....	25
3.9.2	Pasos para la Programación de Plan de Acción de Participación Social en salud PPSS de la Empresa Social “Solución Salud”.....	26

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

3.9.3	Paso de Ejecución y/o seguimiento de Plan de Acción de Participación Social en salud PPSS de la Empresa Social “Solución Salud”.....	27
3.9.4	Seguimiento trimestral de los Planes de Acción de Participación Social en salud PPSS por Cada Centro de Atención.....	28
3.10	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS .....	29
3.10.1	Pasos para la Audiencia de Rendición de Cuentas.....	29
3.10.2	Lineamientos para la audiencia pública de Rendición de Cuentas: .....	30
3.10.3	Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la ESE .....	31
3.10.4	Instrumentos aplicar para la etapa de ejecución de Audiencia de Rendición de Cuentas.....	31
3.10.5	Desarrollo y contenido del informe de Rendición de Cuentas.....	31
4.	FLUJOGRAMAS.....	33
4.1	PROGRAMACION DEL PLAN DE ACCION DE PARTICIPACION SOCIAL.....	33
4.2	SEGUIIMIENTO AL PLAN DE ACCION DE PARTICIPACION SOCIAL.....	34
4.3	FLUJOGRAMA DE PARTICIPACION EN SALUD-ASOCIACION DE USUARIOS.....	35
4.4	FLUJOGRAMA DE PARTICIPACION EN SALUD -COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA .....	36
4.5	FLUJOGRAMA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS.....	37
5.	ANEXOS.....	38
6.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	39
7.	NORMATIVIDAD.....	42
8.	BIBLIOGRAFIA.....	44
9.	REGISTRO DE CALIDAD.....	45
10.	CONTROLES .....	45
11.	REGISTRO DE CONTROLES.....	48



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

## INTRODUCCION

En la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta - ESE “SOLUCION SALUD”, comprendemos que los ciudadanos y usuarios son nuestra razón de ser, por ello debemos promover la Participación Social como un derecho en salud de participar en los temas que le interesan o afectan.

Con el propósito de facilitar la implementación de la Política de Participación Social Resolución 2063 del 2021 en cada uno de nuestros centros de Atención y a nivel central de la ESE, se ha elaborado la presente guía que establece los lineamientos para la Programación y Ejecución del Plan de Acción de Participación Social. Somos conscientes que los ciudadanos, comunidades y grupos son importantes para nuestro desarrollo institucional y por ello es importante el acercamiento con los usuarios y ciudadanos en general, garantizándoles las instancias de participación en salud a que tiene derecho, fortaleciendo sus capacidades para intervenir y las de nuestros servidores públicos.

Estos lineamientos son una guía con orientaciones básicas que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos que laboran en la ESE y los ciudadanos. Cuando los ciudadanos se involucran en la gestión de una institución se convierten en parte fundamental para el desarrollo de ésta, ya que le permite a la entidad conocer de una manera más cercana problemas, necesidades, expectativas y situaciones que desde la realidad de cada población se presentan y que por algún motivo la entidad puede llegar a pasar por alto. Cuando esto sucede, se generan oportunidades de mejora para la organización ya que con un conocimiento coyuntural más sólido se pueden emprender acciones de mejora y posibilidades de crecimiento institucional.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL



Establecer los lineamientos para la Participación social en salud de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta - ESE “Solución Salud” mediante una guía que permita la implementación de Política de Participación Social en salud con el fin de garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud de los ciudadanos y los usuarios de los servicios en los 17 municipios que hace presencia

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la capacidad del talento humano de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta-ESE “Solución Salud”, para garantizar el derecho a la participación social en salud de los ciudadanos.
- Fortalecer la capacidad de los ciudadanos para garantizar el derecho a intervenir, incidir y decidir en la formulación, ejecución, evaluación y ajuste de políticas programas y proyectos de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta-ESE “Solución Salud”.
- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto –cuidado de nuestros usuarios.
- Propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción por la prestación de lo servicio de salud en cada uno de nuestros centros de atención.
- Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud.
- Realizar la rendición de cuentas como mecanismo de control social y participación ciudadana.

## 2. ALCANCES Y RESPONSABLES

Inicia con la programación del Plan de Acción de Participación Social en salud por cada uno de los Centros de atención, que luego se consolida a nivel central en formato establecido por el Ministerio Salud, el cual se reporta a la plataforma PISIS, y continua con su ejecución de cada una de sus metas y actividades, registrando en el formato de ejecución del ministerio con sus respectivas evidencias de ejecución el

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

cual se reporta de igual forma en la plataforma PISIS al Ministerio en la vigencia siguiente,

La guía se constituye en una herramienta estratégica dirigida a promover la participación social en salud y está dirigida a todos los servidores, contratistas y colaboradores que intervienen en el ciclo de planeación, ejecución, seguimiento y control de los planes, programas y proyectos que se lideran en la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta-ESE “Solución Salud”.

### **3. GENERALIDADES**

#### **3.1. POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META-ESE “SOLUCION SALUD”.**

La Empresa Social del Estado del Departamento del Meta - ESE “Solución Salud” adopta la Política de Participación Social en Salud, como un componente para la gestión pública y del mejoramiento para la Institución, la cual hará parte del Sistema Integral de Garantía de la Calidad y como tal se compromete a gestionarlo a través de estandarización de procedimientos y diseño de instrumentos orientados a incorporar la participación social en salud como un derecho de los usuarios de participar en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y de los planes, programas y proyectos institucionales.



#### **3.2. CRITERIOS, PARA PROMOVER EL DERECHO DE LA PARTICIPACIÓN EN SALUD EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META-ESE “SOLUCION SALUD”**

La Participación Social en salud que se propone por parte de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta-ESE “Solución Salud”, busca fomentar la deliberación, la reflexión y el aprendizaje en los temas derivados de la implementación de la Ley Estatutaria 1751 del 2015, desde sus etapas preliminares y su desarrollo.

Para lo cual deberán cumplir como mínimo con los siguientes criterios, para **promover el derecho de la participación en salud**:

1. Identificar y disponer los canales de comunicación y los medios electrónicos y presenciales para disponer información a la ciudadanía.





	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

2. Identificar los mecanismos de participación existentes, y fortalecer los espacios institucionales para adelantar procesos de discusión, negociación y concertación para analizar y decidir conjuntamente con los usuarios.
3. Establecer mecanismos para facilitar las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control social a la gestión de la Ese.
4. Identificar, por área misional, las iniciativas o temáticas sobre las cuales se pueden hacer ejercicios de participación.
5. Establecer diálogos participativos en los centros de atención y como espacios de encuentro entre los funcionarios y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial.
6. Garantizar el reconocimiento de los representantes elegidos de forma democrática por parte de la ciudadanía para tener representación ante la junta directiva.
7. Implementar la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información y brindar espacios a los ciudadanos para expresar sus opiniones sobre los temas de su interés en salud.
8. La aplicación de las Tics y uso de las redes sociales para promover la generación de espacios de intercambio de información y generación de relaciones entre la ciudadanía y las directivas.

Es responsabilidad de todos, propiciar la *CULTURA DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD*; apoyando los procesos de formación y aprendizaje de los ciudadanos, que les permita aumentar la capacidad para formar comunidad alrededor de sus necesidades, manteniendo firme sus deberes y derechos que les permita desarrollar el sentido de pertenencia por su institución.

En ese orden de ideas y conceptos, es deber de Empresa Social del Estado del Departamento del Meta - ESE “Solución Salud”, fortalecer los procesos que promuevan la participación social en salud y para ello requiere que los servidores públicos tengan documentos de apoyo para desarrollar su actividad garantizando la participación de forma efectiva y transparente

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

### 3.3. GARANTIAS Y MECANISMOS DE LOS CIUDADANOS PARA EJERCER EL DERECHO FUNDAMENTAL DE LA SALUD

Lo ciudadanos tendrán las siguientes garantías y mecanismos del derecho fundamental de la salud:<sup>1</sup>

- ✓ **Participar** en la formulación de la política de salud así como en los planes para su implementación.
- ✓ **Participar** en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del Sistema.
- ✓ **Participar** en los programas de promoción y prevención que sean establecidos.
- ✓ **Participar** en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías.
- ✓ **Participar** en los procesos de definición de prioridades de salud.
- ✓ **Participar** en decisiones que puedan significar una limitación o restricción en las condiciones de acceso a establecimientos de salud.
- ✓ **Participar** en la evaluación de los resultados de las políticas de salud



### 3.4 ANTECEDENTES DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

A nivel mundial lo más destacado respecto a la participación de la comunidad, se encuentra en la declaración de *Alma-Ata (Rusia 1978)* en la conferencia internacional de Atención primaria en salud, que definió en sus postulados... “*el pueblo tiene derecho y el deber de participar individual y colectivamente en la planificación y atención de su atención en salud*”. Y posteriormente con la *Carta de Ottawa* que planteo como objetivo primordial “*La salud para todos al año 2000*”; precisando que la promoción de la salud, radica en la efectiva participación de la comunidad en la planificación y toma de decisiones para alcanzar un mejor nivel de vida.

En Colombia, los antecedentes de la participación en salud, inicia con la creación en 1975 del Sistema Nacional de Salud-SNS que creo el Ministerio de Salud, las Direcciones Seccionales de Salud, determino la participación de la comunidad en las juntas asesoras en salud del nivel seccional y la creación de los comités de participación social en salud mediante el decreto 1216 de 1989 en hospitales, centros

<sup>1</sup> Ley 1751 del 2015 Por el cual se regula el derecho fundamental de la salud



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

y puestos de salud, donde su accionar giraba alrededor de participación de programas y proyectos, pero sin ninguna injerencia en la planificación y control social.



La verdadera injerencia de la participación social, resulta con la expedición de la Ley 10 de 1990 que organizó y estableció los sistemas locales de salud, de forma descentralizada y con participación de la comunidad y dio activa participación en las juntas de los Hospitales públicos donde una tercera parte lo constituía la comunidad.

Con la Constitución Política de 1991, se fortaleció la promoción de la participación de la comunidad, desde su preámbulo, la cual debe contar con el apoyo de las autoridades territoriales en todos sus niveles, facilitando así el sano ejercicio de la participación en la toma de decisiones, para afianzar y extender los escenarios democráticos en todos los ámbitos; la cual se constituye en la piedra angular de la modernización del estado, con especial énfasis en la vigilancia y control de la inversión y la gestión pública.

La participación social en salud se reafirmó con la Ley 100 de 1993 con el decreto 1757 de 1994 hoy compilado en el Decreto único 780 de 2016, que estableció como uno de los principios fundamentales del Sistema de Seguridad Social en salud la participación social; entendida como la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios en los procesos de organización, control, gestión y fiscalización del sistema y de las instituciones que lo conforman; para lo cual estableció las modalidades y formas de participación social y determino que las personas naturales y jurídicas en el ámbito ciudadano, comunitario, social e institucional, ejercieran sus derechos y deberes en salud, para gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

Con la expedición de la Ley 1148 del 2011, se fortalece del Sistema General de Seguridad Social a través de un modelo de prestación del servicio público en salud, coordinado por el Estado en el marco de la atención Primaria en Salud que incluye avanzar hacia la garantía del goce efectivo del derecho a la salud con Servicios de salud de Acción inter/transectorial con Participación social, en la cual se fortalece la capacidad ciudadana para intervenir en el ciclo de las políticas públicas de salud: Diseño, ejecución, evaluación y ajuste para lo cual que debía expedirse una Política de Participación Social en Salud.

En el 2015 se expide La ley estatutaria de Salud 1751/2015 en la cual determina la salud como derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan, esta ley trae diferentes beneficios para los usuarios, uno de ellos es que la salud para los colombianos de ahora en adelante no solo un servicio público sino un derecho fundamental, es decir,

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

a nadie se le puede negar el acceso al servicio de salud y tienen derecho a un servicio oportuno, eficaz y de calidad.



En el marco legal de las dos anteriores normas se adopta la Política de Participación Social en Salud-PPSS, mediante la expedición de la Resolución N° 2063 del 9 de junio del 2017, que pretende dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud y busca desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar y fortalecer el derecho a la participación en salud y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación reconociendo que las poblaciones tienen procesos de participación social y dinámicas históricas y territoriales para que la ciudadanía se apropie de los mecanismos y condiciones que le permita ejercer la participación con decisión en cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud .

El alcance de la Política de Participación Social en Salud; reconoce la Participación como derecho fundamental vinculado con el derecho fundamental a la salud. Estado garante y la ciudadanía hace parte de su construcción. Cobija a todo el territorio nacional y a todos los integrantes del Sistema.

De esta forma en primer lugar, la participación se entiende como un derecho interdependiente con el derecho a la salud. Esto significa, que:<sup>2</sup>

- Los participantes son reconocidos como sujetos de derechos.
- El Estado es garante del derecho a la participación social en salud.
- La participación se ejerce de forma universal, es decir, todos tienen derecho a participar sin discriminación de ningún tipo, ni condición: género, étnico, económico, generacional, de discapacidad.
- Es equitativa, ya que reconoce que hay condiciones desiguales para participar y que por ende se deben generar mecanismos para garantizar que todos logren ejercer su participación sin barrera de ningún tipo. El principio de equidad en los derechos da piso al enfoque diferencial que permite el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho: reconoce las diferencias de situación socioeconómica, géneros, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez).



<sup>2</sup> Documento Minisalud Transversalización de la Política de Participación Social 2020

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

- En relación con la participación el principio de igualdad vinculado al enfoque diferencial es FUNDAMENTAL el reconocimiento de las asimetrías de poder y sus determinantes: condición socioeconómica; nivel educativo; capacidad técnica y/o discursiva; de igual forma, se reconoce que existen inequidades en la distribución de poder que producen asimetrías originadas en el género, etnia.
- Es integral e indivisible, para realizar el derecho a la salud se requiere la participación social de la ciudadanía: sus aportes para construirla como bien público de todos y todas. Sin participación no hay derecho a la salud.
- Es individual y colectiva, tanto la salud como la participación compete a los individuos como sujetos autónomos y a los colectivos (la salud es una construcción social, es un bien público de todos y todas).

En segundo lugar, se entiende la participación como práctica social que se refiere a aquellos procesos por los cuales la ciudadanía afecta las decisiones públicas en favor del derecho a la salud. “ (Ley Estatutaria en Salud, Capítulo II. Artículo 12)



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código</b> <b>GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia</b> <b>2021/10/19</b>	

### 3.5 IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD EN SALUD-PSSS

La Política de Participación social en salud adoptada por el Ministerio de Salud mediante la Res. 20263 de 2017, es de obligatorio cumplimiento para todos los integrantes de Sistema de General de Seguridad social en salud de acuerdo a sus competencias. (EAPS, IPS, ESE, Direcciones de Salud), para lo cual planteó dos fases para su implementación:

- I. La primera de Alistamiento institucional, que comprende destinar recursos humanos, logísticos que permita el desarrollo de la Política por todos los integrantes del Sistema General de Seguridad social y
- II. La segunda fase, formular planes de acción para su implementación que contiene: **Tres (3) estrategias, Cinco (5 ejes) estratégicos, treinta y tres (33) líneas de acción**, estas últimas se aplican de acuerdo a la competencia de cada uno de los actores.

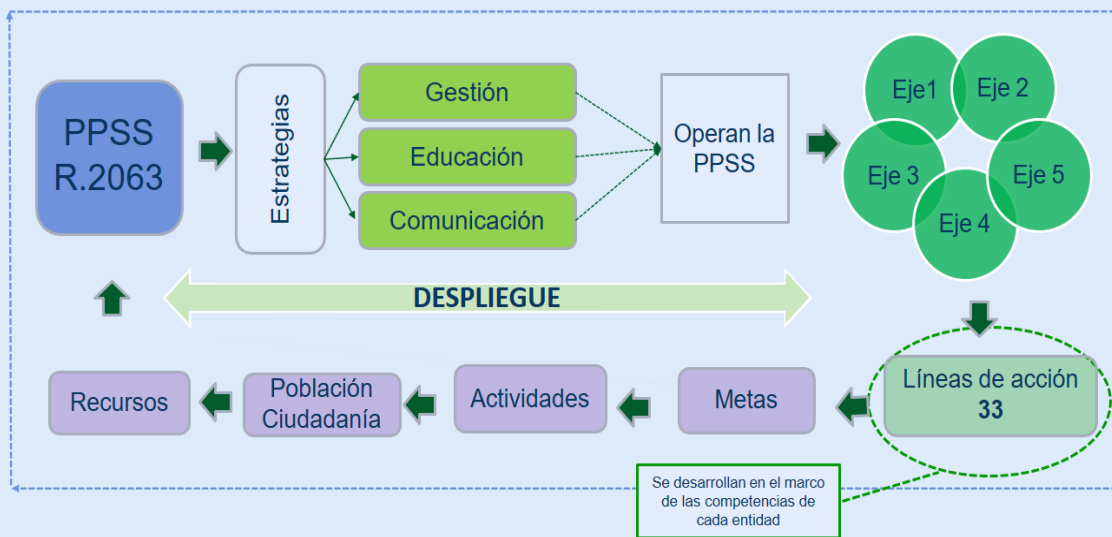




## Estrategias para operar la PPSS



Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia

## Ruta para operar la PPSS



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

### 3.6 FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

El decreto 1757 de 1994 compilado en el Decreto Único 780 de 2016 establecido las formas de participación social en salud.

Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud, desarrollaran formas de la Participación en salud y lo realizaran a nivel de la participación social e institucional.

#### 3.6.1 Participación Social en Salud

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.<sup>3</sup>

La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria:

- a. **La Participación Ciudadana**, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- b. **La Participación Comunitaria**, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

#### 3.6.2 Participación en las Instituciones de Seguridad Social en Salud

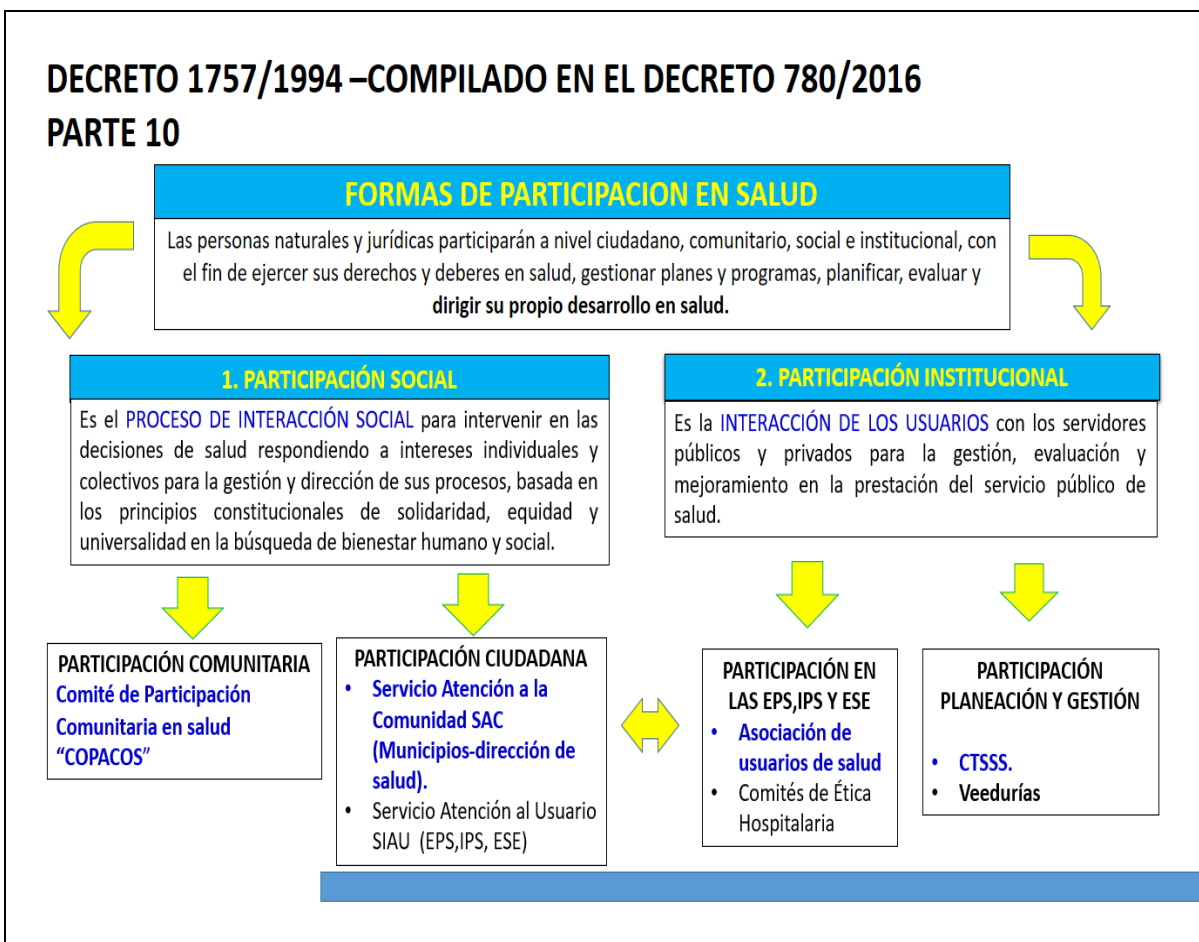
Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

### 3.7 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Para la participación e el Sistema General de Seguridad Social en Salud se determinó, que las personas naturales y jurídicas en el ámbito ciudadano, comunitario, social e institucional, ejercieran sus derechos y deberes en salud, para gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

<sup>3</sup> Decreto 780 de 2016 capítulo 10







### 3.7.1 Comité de Participación Social en Salud-COPACOS

En todos los municipios se conformarán los comités de participación comunitaria en salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, del cual hará parte del Director del Centro de Atención.

Los representantes ante los comités de participación comunitaria serán elegidos para períodos de **tres (3) años**; podrán ser reelegidos máximo por otro período y deberán estar acreditados por la organización que representen y estará integrado así:

- a. El Alcalde o su delegado, quien lo presidirá.
- b. Secretario de Salud Municipal.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	



- c. El Director de la entidad prestataria de servicios de salud del Estado más representativa del lugar (CENTRO DE ATENCION), **quien presidirá el comité** en ausencia de la autoridad administrativa de que trata el numeral 1 de este artículo. La asistencia del director es indelegable.
- d. Un representante por c/u de las formas organizativas sociales y comunitarias y aquellas promovidas alrededor de programas de salud, en el área del municipio, tales como:
- e. Las formas organizativas promovidas alrededor de los programas de salud ,
- f. Las Juntas administradoras locales,
- g. Las organizaciones de la comunidad de carácter veredal, barrial, municipal;
- h. **Las asociaciones de usuarios** y/o gremios de la producción, la comercialización o los servicios, legalmente reconocidos;
- i. El sector educativo;
- j. La Iglesia.

### **3.7.2 Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud.**



Espacio de participación social, que asesora a la Dirección territorial de salud , en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud y en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud, que desarrollen las políticas definidas por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud Acuerdo 025 de 1996 del CNSGSS y Acuerdo 057 de 1997 del CNSSS, sus integrantes serán elegidos por periodo **de Dos (2) años**.

#### **Integrantes:**

1. El Gobernador del Departamento o su delegado, o el Alcalde del Municipio o Distrito o su delegado, quien presidirá las sesiones.
2. El Director Departamental, Distrital o Municipal de Salud, o quien haga sus veces, quien ejercerá la presidencia cuando el Gobernador o el Alcalde deleguen su representación.
3. El funcionario de mayor jerarquía del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en el Departamento, Distrito o Municipio, o su delegado
4. El Secretario de Hacienda de la respectiva entidad territorial o su delegado, o funcionario equivalente.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

5. Para los Consejos Departamentales, dos (2) representantes de las direcciones de salud de los municipios, uno de los cuales será de la capital del departamento.
6. Dos (2) representantes de los empleadores, uno de los cuales representará a la pequeña y mediana empresa y el otro a otras formas asociativas.
7. Dos (2) representantes de los trabajadores, uno de los cuales representará a los pensionados y un representante de los trabajadores activos
8. El Gerente Seccional de la EPS del Instituto de Seguros Sociales en los departamentos donde exista el cargo, o quien haga sus veces. Para el caso de los municipios el representante será el funcionario del ISS con más alto rango en la jurisdicción respectiva. En caso de duda sobre la escogencia del representante ésta será dirimida por el jefe de la administración territorial respectiva.
9. Un representante de las Entidades Promotoras de Salud distintas al ISS, que tengan afiliados en la jurisdicción respectiva. El jefe de la administración territorial escogerá el representante al Consejo de la terna presentada por dichas entidades.
10. Un representante de las **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud** que funcionen en la jurisdicción respectiva (**municipio-departamento**), el cual será elegido por el jefe de la administración territorial de la terna que para tal efecto le presenten dichas entidades.
11. Un representante de los profesionales del área de la salud cuyo capítulo de la asociación sea mayoritario en ese departamento, distrito o municipio. Dicho representante será designado por el jefe de la administración territorial de terna presentada por la asociación de carácter local o seccional respectiva.
12. Un representante de las Empresas Solidarias de Salud de la respectiva jurisdicción, el cual será designado por el jefe de la administración territorial de terna presentada por las juntas de las diferentes Empresas Solidarias, o por sus federaciones.
13. Un representante por las **asociaciones o alianzas de usuarios** de la jurisdicción, que será designado por el jefe de la administración territorial de terna presentada por las asociaciones o alianzas respectivas.
14. Un representante de las Comunidades Indígenas de la entidad territorial que será elegido por la propia comunidad de acuerdo con sus usos y costumbres. Su aceptación será de carácter obligatorio por parte del Jefe de la Entidad Territorial correspondiente

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

Serán invitados permanentes el Presidente de la Comisión Territorial correspondiente de la Red de Solidaridad Social, o su delegado y un representante de las Veedurías Comunitarias del territorio correspondiente.

### 3.7.3 Veedurías en Salud.



Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública de diferentes autoridades, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.<sup>4</sup>

El control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, *que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario*, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así:

1. **En lo ciudadano** a través del *servicio de atención a la comunidad SAC que funcionaria en las direcciones de salud territorial*, que canalizará las veedurías de los ciudadanos ante las instancias competentes, para el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.
2. **En lo comunitario** mediante el ejercicio de las funciones de los *Comités de Participación Comunitaria*;
3. **En lo institucional**: mediante el ejercicio de las funciones de las *asociaciones de usuarios, los Comités de Ética Médica y la representación ante las juntas directivas* de las instituciones prestatarias de servicios de salud y las entidades promotoras de salud.
4. **En lo social** mediante la vigilancia de la gestión de los Consejos Territoriales de Seguridad Social y en los Consejos Territoriales de Planeación, los cuales tendrán la obligación de dar respuesta a los requerimientos de inspección y comprobación que cursen formalmente cualquiera de las organizaciones comunitarias mencionadas anteriormente.

Los representantes legales de las **entidades públicas o privadas** encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público deberán por iniciativa propia, u obligatoriamente a solicitud de un ciudadano o de una

<sup>4</sup> Ley 850 de 2003 art 1

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

organización civil informar a los ciudadanos y a las organizaciones civiles a **través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial**, para que ejerza la vigilancia correspondiente.

Las organizaciones civiles o los ciudadanos, procederán a elegir de una forma democrática a los veedores, luego elaborarán un documento o acta de constitución en la cual conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia. La inscripción de este documento se realizará ante las **personerías municipales o distritales o ante las Cámaras de Comercio**, quienes deberán llevar registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción.

En el caso de las comunidades indígenas esta función será asumida por las autoridades propias.

### **3.7.4 Comité de Ética Hospitalaria**

Son agrupaciones garantes del cumplimiento de los derechos y deberes relacionados con la salud y defensores de los principios éticos y del buen desarrollo del cumplimiento con la calidad y la calidez de la prestación de los servicios de salud.



Los Comités de ética hospitalaria son esenciales para cualquier institución prestadora de salud; garantizan el cumplimiento de los reglamentos internos de la institución, también que las actuaciones del personal de la salud cumplan con las normas de excelencia académica y científica, así como el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales que permiten la discusión pluralista de los casos problemáticos.

El comité de ética hospitalaria en cada Centro de Atención, se adelantara de acuerdo a normatividad nacional y la expedida por el Gerente de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta - ESE “SOLUCION SALUD” y será el encargado de asesorar orientar al equipo de salud, al paciente, la familia, a los funcionarios del Centro de Atención y Puestos de Salud, en sus decisiones sobre dilemas éticos planteados en el curso de la práctica clínica, los valores morales, y virtudes fundamentales del actuar bien y siempre con la intención de un verdadero servicio hacia las personas.

#### **3.7.4.1 Conformación del Comité de Ética**

Estará conformado de la Siguiete Forma:

- El Director del Centro de Atención.
- Un **(1)** representante del equipo médico elegido por y entre el personal de Centro de Atención.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	



- Un **(1)** representante del personal de Enfermería, elegido por y entre el personal de Centro de Atención.
- Dos **(2)** representantes de la alianza de usuarios
- Dos **(2)** representantes elegidos del comité de participación comunitaria en salud - COPACOS del municipio.

### **3.7.4.2. Funciones del Comité de Ética**

Las funciones serán las siguientes:

1. Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
2. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
3. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
4. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
5. Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
6. Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios del centro de atención y puesto de salud, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
7. Reunirse una vez al mes y extraordinariamente cuando las Circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos (2) de sus miembros.
8. Llevar un acta de cada reunión y remitirlas mensualmente al servicio al ciudadano.
9. Presentar en cada reunión informe del comportamiento de los indicadores de oportunidad y calidad, para las citas de medicina general, odontología y de porcentaje de demanda inducida de p y p, nivel de satisfacción de los usuarios según el resultado de las encuestas, tiempo de respuesta de las PQRS interpuesta por los usuarios a través de los diferentes canales de atención en el respectivo periodo, número de usuarios que se le socializaron deberes y derechos, las inasistencias de usuarios a citas por EPS de acuerdo al anexo que hace parte de la presente resolución



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

10. La demás que se requieran ejercer, para el cabal cumplimiento y funcionamiento del Comité de ética Hospitalaria.

### **3.7.5 Asociación de usuarios:**



Es una agrupación de Afiliados del Sistema General de seguridad social en salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios, 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-SGSS 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-IPS y ante las empresas administradoras de planes de beneficios EAPB, del orden público, mixto y privado.



Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubiere varias asociaciones o alianzas de usuarios, **para períodos de dos (2) años.**

#### **3.7.5.1 Funciones de la Asociación de usuarios**

1. Propender y promover la vinculación permanente de usuarios a la Asociación para su crecimiento y fortalecimiento.
2. Velar por los derechos de los asociados y usuarios del Centro de Atención.
3. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS y explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficios que brindan, los servicios que presta el Centro de Atención, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos sin barreras de acceso.
4. Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, tarifas, de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas del Centro de Atención para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones por la gerencia de la ESE.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas de la ESE, se apliquen según lo acordado.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

6. Presentar ante la junta directiva de la ESE causas y demandas de los usuarios para que en la toma de decisiones sea tenidas en cuenta, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.
7. Proponer a la junta directiva los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo y medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante el Servicio de atención a la comunidad de la dirección de salud del municipio.
11. Ejercer control social sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos relacionados con el Centro de Atención y la ESE.
12. Abstenerse de efectuar hechos que afecten el desarrollo de la asociación.
13. Participar en el COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA, velando por el mejoramiento la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
14. Participar en el proceso de designación del representante al Comité de Participación Comunitaria en Salud-COPACOS del Municipio.
15. Participar en el proceso de elección del delegado de las asociaciones de usuarios ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud-CTSSS, conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia establezca las normas nacionales y municipales.
16. Participar en el proceso de elección del delegado de las asociaciones de usuarios ante la JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE convocado por la Secretaria Departamental de Salud.
17. Participar en el proceso de elección del delegado de las asociaciones de usuarios ante la JUNTA. DIRECTIVA DE LA EPS PUBLICA O MIXTA.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

18. Adoptar sus Estatutos y reformarlos con aprobación de la Asamblea

19. Declarar disuelta la Asociación por las causales establecidas por la ley y por los estatutos.

### **3.7.5.2. Convocatoria para la Constitución de la Asociación de Usuarios**



La conformación de la asociación de usuarios deberá ser promovida por cada Centro de Atención, mediante convocatoria pública a través de un medio de alta divulgación local y debe realizarla al menos **tres (3) veces durante los dos (2) meses** anteriores a la fecha de realización de la asamblea general, la cual debe indicar Fecha, Hora y lugar y explicar el objetivo de la asamblea, la cual debe hacerse por todos los medios posibles : Comunicación escrita, plegables, afiches, carteleros, correos electrónicos, llamadas telefónicas, perifoneo, reuniones informativas, avisos en la emisora local, pagina web de la Empresa Social del Estado, avisos parroquiales; buscando la mayor divulgación posible en el área de influencia del Centro de Atención, dejando como evidencias los diferentes medios y canales utilizados para la divulgación de la convocatoria.

Los usuarios asistentes a la reunión convocada deben diligenciar de forma clara el registro de asistencia con los respectivos datos. Que deberá contener la identificación de la asociación de usuarios, la identificación de sus integrantes, calidad del usuario de la IPS según corresponda, dirección de residencia, contacto telefónico.

### **3.7.5.3 Notificación de nueva la Junta directiva de la Asociación de Usuarios del Centro de Atención**

La Secretaria de la Junta Directiva de la Asociación deberá informar al Director del Centro de Atención la nueva junta directiva, adjuntando copia legible del acta de Junta Directiva como evidencia con los nombres y apellidos, número de documento de identidad, cargo designado como miembro de la junta, correo electrónico dirección de residencia, numero de contacto firmada por el presidente de la Junta y Secretario; anexando el registro de asistencia de los miembros que participaron.

El centro de atención, deberán mantener en sus archivos copia de las citadas actas y las actas de reuniones mensuales con las asociaciones, así mismo de las acciones correctivas pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicios consignados en las actas y en custodia el libro de afiliados de la Asociación de Usuarios.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

### **3.7.5.4 Cargue Formato GT004/2020 de la Asociación de usuarios en la página de la Superintendencia de Salud**

Cada Centro de Atención, a través de la funcionaria del servicio al ciudadano, deberá remitir al nivel central, copia escaneada del acta de asamblea de constitución o de renovación de junta directiva y delegado de los espacios de participación dentro de días calendario siguientes a su novedad y remitir en el formato de Excel de GT004 circular 0002 del 2020 los datos del representante de la Asociación de usuarios. La líder del Servicio al Ciudadano consolidara la información reportada en el formato GT004 para ser remitido y cargado en la plataforma de Supersalud.

### **3.8 MARCO ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA EMPRESA SOCIAL “SOLUCION SALUD”.**

Para la operatización de la Política en la Empresa Social del Estado del departamento del Meta - ESE “Solución Salud” a nivel de cada Centro de Atención, deberá implementar el documento técnico anexo a la resolución 2076 del 2017, que contiene la ruta técnica compuesta por un marco estratégico, líneas de acción y estrategias.

### **3.9 PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LA ESE**

La ESE a partir del 2022, según instrucciones de la Secretaria de Salud Departamental, deberá formular el Plan de acción de la Política de Participación Social-PPSS por cada Centro de Atención teniendo en cuenta las características del su territorio.

De las líneas de acción contempladas en la Resolución 2063 del 2017 documento técnico, a implementar por la ESE, existen 10 líneas que no son obligatorias ejecutar por la ESE de las 33 establecidas.

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia

### Despliegue Política de Participación Social en Salud PPSS



Líneas de acción por estrategias operativas					Líneas de acción No obligatorias por entidad	
Eje	No. líneas	Gestión	Educación	Comunicación	EJE	EPS - ESE
1	9	a, c, d, e, g, h, i	b	h	1	c, d, f, g, i
2	9	b, e, f, g, h, i	a, c	c, d,	2	g, h, i
3	5	a, c, d, e	a, d	b	3	e
4	6	c, f	a, d, e	b	4	f
5	4	a, b, c, d	a	b, d	5	-

Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

### **3.9.1 Instrumentos para la Programación y Seguimiento del Plan de Acción de la Política de Participación Social.**

El diseño de la Programación y su seguimiento, deberá ser formulados en formatos Excel establecidos por el Ministerio y convertidos en archivos planos para su reporte a la plataforma PISIS; los cuales llevaran la firma digital del Gerente de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta-ESE “Solución Salud” ; reportándose en las fechas establecidas para cada etapa.

El Ministerio diseño el “Manual de operación de los anexos técnicos” en el link <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GT/2a.pps190p.pps-esquema-anexos-tecnicos-v20191130.pdf>, el cual orienta el paso a paso en el proceso de diligenciamiento de los formatos de Excel para la programación seguimiento y/o ejecución. **Formato de Programación:** Deberá ser enviado el 20 de enero de cada vigencia y **Formato de Seguimiento:** Se debe remitir el 20 de febrero de la vigencia siguiente.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

### **3.9.2 Pasos para la Programación de Plan de Acción de Participación Social en salud PPSS de la Empresa Social “Solución Salud”.**

A partir de 2022 los directores de los Centros de Atención y el personal de apoyo del nivel central tendrán en cuenta los siguientes pasos para realizar la programación del Plan de acción de la PPSS:

#### **Paso 1: Formulación de la Programación del Plan PPSS.**

En los primeros (15 al 30 de Noviembre) de la vigencia que termina, cada Centro de Atención formulara su Plan anual de Participación a ejecutar que se elaborara conjuntamente con el equipo de trabajo, en el Formato Excel establecido por el Ministerio con las líneas de acción a intervenir y ejecutar en la vigencia, el cual será remitido el día 01 de diciembre el proyecto de programación formulado al Servicio Atención al Ciudadano del nivel central.

#### **Paso 2: Revisión de la Programación del Plan de Acción de la PPSS por Centro de Atención:**

El servicio ciudadano revisara cada uno de los planes enviados por los 17 directores en los (3) días siguientes al envió y si hay alguna observación se devolverá al Director del Centro para corregir y nuevamente remitir en un plazo no mayor de (3) días calendario al área de servicio al ciudadano.



#### **Paso 3: Consolidación de los planes de Acción de la PPSS de los Centros de Atención.**

El área de Servicio al Ciudadano procederá entre el 10 al 20 de Diciembre vigencia a consolidar los planes para generar un Plan General de Acción de la PPSS de la Ese Solución Salud, en el cual quedaran incluidas las metas y actividades generales y las específicas de cada Centro de Atención aprobadas que se identificara para cada uno de ellos por el código del municipio de referencia (Divipola) y. Una vez se consolide la programación del Plan General de Acción de la PPSS aprobado con los respectivos recursos por parte de la Gerencia, con el apoyo del área de sistemas la líder del Servicio al Ciudadano de la Empresa Social del Estado adelantarán el proceso de convertir el archivo de Excel en archivos planos para agregar la firma digital del gerente.

#### **Paso 4: Carguen del Plan en archivos txt.**

La líder del Servicio al Ciudadano con el apoyo del área de sistema subirá el archivo plano txt. de programación del Plan en la Plataforma PISIS el 20 de enero de la nueva



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código</b> <b>GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia</b> <b>2021/10/19</b>	

**vigencia** o en la fecha que indique el Minisalud. Se deberá verificar que fue validado en la plataforma al momento del cargue, descargando las evidencias del procedimiento realizado.

### **Paso 5: Programación del Plan General de Acción de la PPSS.**

Se remitirá a cada centro de atención el plan General en la cual quedaron aprobados las metas y actividades a desarrollar en la vigencia a cada Centro de Atención.

### **3.9.3 Paso de Ejecución y/o seguimiento de Plan de Acción de Participación Social en salud PPSS de la Empresa Social “Solución Salud”.**

#### **Paso1: Reporte de evidencias.**

Mensualmente cada Centro de Atención, remitirá las evidencias en los **cinco (05) primeros días** del mes siguiente de las actividades ejecutadas en link de ruta que se creará para tal fin e internamente llevará su ejecución de acuerdo al formato del ministerio de salud, con el fin de tener evidencia para alguna visita de auditoria por los entes de vigilancia y control.

#### **Paso 2: Revisión de la evidencia.**



El área de servicio al ciudadano revisara las evidencias enviadas y realizara las observaciones o aprobaciones por Centro de Atención.

#### **Paso 3: Consolidado de ejecución en el formato del seguimiento.**

Entre el **21 al 30 de enero** de la vigencia siguiente, se realizará revisión final de las evidencias reportadas mensualmente por los centros de atención y se diligenciará el formato de Excel de seguimiento establecido por el Ministerio y una vez se realice el consolidado de la ejecución final del plan de PSS, a líder del Servicio al Ciudadano con el apoyo del área de sistemas de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta - ESE “SOLUCION SALUD” convertirá el archivo de Excel en archivos planos txt para agregar la firma digital del gerente.

#### **Paso 4: Carguen ejecución del Plan en archivos**

El área del servicio al ciudadano cargaran el archivo plano txt de programación del Plan en la plataforma PISIS a más tardar el **20 de febrero de la vigencia siguiente** o en la fecha que indique el Minisalud. Se deberá verificar que fue validado en la plataforma el cargue, dejando las evidencias del procedimiento.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

### **3.9.4 Seguimiento trimestral de los Planes de Acción de Participación Social en salud PPSS por Cada Centro de Atención**

Se define como un proceso sistemático, continuo para recolectar, analizar y utilizar información, que permita observar el progreso en la implementación de acciones orientadas a consolidar la Política de Participación Social en Salud en el territorio.<sup>5</sup>

Para el seguimiento del Plan de Acción de la PPSS, cada centro de atención tendrá en cuenta los siguientes criterios:




#### **1. Valor porcentual por eje y trimestre**




<b>NUMERO DE EJE</b>	<b>NOMBRE DEL EJE</b>	<b>% OTORGADO POR EJE</b>	<b>% POR TRIMESTRE EJECUTAR</b>
UNO	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	20%	5,0%
DOS	EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANIA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES	20%	5,0%
TRES	IMPULSO DE LA CULTUA DE LA SALUD	20%	5,0%
CUATRO	FORTALECIMIENTO DEL CNTROL SOCIAL	20%	5,0%
QUINTO	GESTION Y GARANTIA DE LA SALUD CON PARTICIPACION EN EL PROCESO DEDECISION	20%	5,0%
		<b>100%</b>	<b>25,0%</b>

#### **2. Número de actividades tendrán un valor porcentual en cada eje:**



$$\frac{\text{Suma (N° de actividades)} \times 100\%}{\text{Valor \% eje}}$$

#### **3. Medición por rangos del estado de ejecución**

<b>RANGO DE EJECUCION POR TRIMESTRE Y POR EJE</b>		
ENTRE 18 A 20 %		BUENO
ENTRE 15 A 17 %		REGULAR
ENTRE 1 A 14 %		DEFICIENTE

<b>RANGO DE EJECUCION</b>		
DE 80 A 100 %		BUENO
DE 35 A 79%		REGULAR
DE 0 A 34%		DEFICIENTE

<sup>5</sup> Presentación de la política de Participación social 2019 Minisalud

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código</b> <b>GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia</b> <b>2021/10/19</b>	

### 3.10 AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión de **control social** que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público-<sup>6</sup>

El artículo 52 de la ley 1757 de 2015, plantea que: Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos

El **área responsable de liderar la rendición de cuentas** en la Ese, es la **oficina de Planeación** que contará con el apoyo de las demás áreas y la convocatoria a la ciudadanía estará a cargo del Servicio al ciudadano.

La audiencia de rendición de cuentas, hará parte del Plan de Acción de la Política de Participación Social en el Eje 4 de control social.

#### 3.10.1 Pasos para la Audiencia de Rendición de Cuentas



Antes de empezar, se requiere desarrollar uno pasos, etapas y actividades para el desarrollo de la rendición de cuentas.<sup>7</sup>

#### **Paso 1: Identificación de los líderes de la rendición de cuentas en la entidad**

La oficina de planeación será la responsable de liderar la rendición de cuentas y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta-ESE “Solución Salud”, para la cual contará con un grupo de apoyo conformado por los líderes de las áreas misionales y estratégicas profesionales de apoyo.

<sup>6</sup> Artículo 48 ley 1757 de 2015

<sup>7</sup> Manual único de rendición de Cuenta. Función Publica 2019.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

## **Paso 2. Identificación del nivel actual:**

Realizar un examen autodiagnóstico, para evaluar el nivel en el que se encuentra la entidad actualmente:

- Balance de debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados por cada elemento de la rendición de cuentas:
- Descripción crítica cualitativa de dichos mecanismos frente a los resultados esperados.
- Dar cuenta de los actores, donde se deben describir tanto los actores en su origen como en la relación que ellos sostienen.

## **Paso 3. Identificación del reto de la rendición de cuentas:**

La ESE definirá el alcance de la rendición de cuentas para la vigencia, de acuerdo al nivel que arroje el autodiagnóstico permite establecer una meta que se referencia en torno al reto, objetivo general, meta del reto y el indicador de impacto.

## **Paso 4. Diseño de la estrategia:**

Documentar en el formato de participación, las acciones y espacios de diálogo por cada dependencia, el cual será monitoreado periódicamente.

Se desarrollarán las siguientes etapas:



- Aprestamiento
- Diseño
- Preparación
- Ejecución
- Seguimiento y evaluación.

### **3.10.2 Lineamientos para la audiencia pública de Rendición de Cuentas:**

1. Rendición de Cuentas en la página web de la ESE, en la cual se podrá disposición información actualizada relacionada con los indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad y satisfacción de los usuarios.

8

<sup>8</sup> Circular 00008 de 2018 Supersalud

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

2. Publicación de los informes de las audiencias públicas rendición de cuentas que se presenten a la comunidad con corte a 31 de diciembre de cada vigencia que permitirá los comentarios y observaciones de los ciudadanos
3. Publicación de la fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.
4. Reporte a la Superintendencia Nacional de Salud a más tardar el **10 de abril** de la siguiente vigencia de la fecha de realización de las rendiciones de cuentas en el formato **Archivo Tipo GT003**, a través de la Plataforma NRVCC.

### **3.10.3 Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la ESE**

Se realizará en el mes de marzo, convocando a usuarios y ciudadanía en general y será realizada por la oficina del Servicio al Ciudadano del nivel central.



La convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se adelantará de la siguiente forma:

1. A través de la página web de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta-ESE “Solución Salud” “Solución salud” y de todos sus canales de comunicación.
2. En el acto de convocatoria se indicará a la ciudadanía el mecanismo para que los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas. El informe que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia pública deberá ser difundido en la página web de la entidad, 30 días antes de la realización de la audiencia.

### **3.10.4 Instrumentos aplicar para la etapa de ejecución de Audiencia de Rendición de Cuentas**

- Formato de preguntas para el espacio de diálogo de la rendición de cuentas.
- Encuesta de selección de temas rendición de cuentas.
- Encuesta de evaluación del espacio de diálogo.
- Ficha Técnica de evaluación de rendición de cuentas.
- Reglamento de audiencia pública de rendición de cuentas.



### **3.10.5 Desarrollo y contenido del informe de Rendición de Cuentas.**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código</b> <b>GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia</b> <b>2021/10/19</b>	

La audiencia pública deberá realizarse, por lo menos, en relación con los siguientes temas:

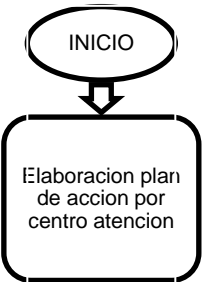

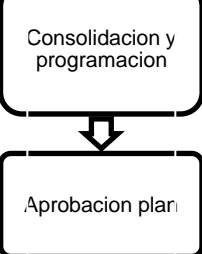

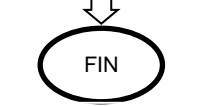
- Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior.
- Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.
- Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del Plan Decenal de Salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.
- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.





	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

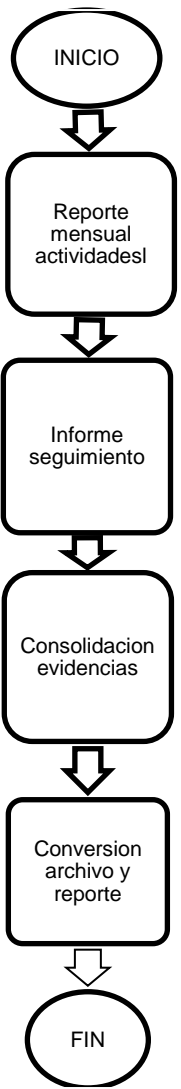
#### 4. FLUJOGRAMAS.



##### 4.1 PROGRAMACION DEL PLAN DE ACCION DE PARTICIPACION SOCIAL

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		INICIO				
2		Elaboración del Plan de acción de Participación Social en salud de la vigencia por cada centro de atención	Directores de centros de atención	En los primeros 10 días del mes de diciembre de la vigencia que termina	Centro de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato Excel establecido por el Ministerio de Salud.</li> <li>• Envía al servicio de atención al ciudadano</li> </ul>
3		Revisa los planes, aprueba o devuelve para ajustes	Líder Servicio al Ciudadano	En los 10 días siguientes al envío	Servicio a Ciudadano sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los planes para su aprobación o corrección</li> <li>• Informa al director para su corrección y nueva remisión</li> </ul>
4		Consolida los planes y hace la programación general del plan de acción PPSS	Líder Servicio al Ciudadano	En los 10 últimos días del mes de diciembre	Servicio a Ciudadano sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolida los 17 planes por eje estratégicos, líneas de acción en formato establecido por el Ministerio de salud</li> </ul>
5		Aprueba el Plan de Participación Social	Gerente	Primero 10 días del mes de Enero	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da visto bueno y aprobación de recursos</li> </ul>
6		Conversión de archivos planos y remisión a plataforma	Ingeniero de sistema Líder de Servicio al Ciudadano	Primer semana en enero	Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversión del Plan archivos planos</li> <li>• Cargue a la plataforma pisis del Ministerio</li> </ul>
7		FIN				


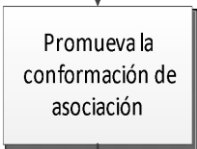
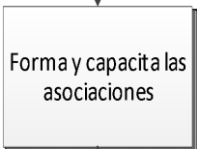
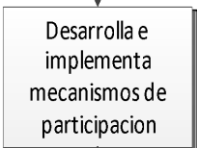
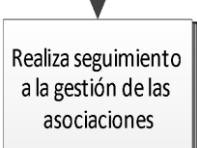

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	



## 4.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION DE PARTICIPACION SOCIAL

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO	
1		INICIO					
2		Reporte mensual de actividades al correo de participación sociales	Directores de centros de atención	En los primeros 5 días del mes siguiente	Centro de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos en PDF, fotos, videos, actas, controles de asistencia</li> </ul>	
3		Informe de seguimiento	Líder de Servicio al Ciudadano	En la fecha establecida de seguimiento a indicadores	Sede central servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento al plan de Acción de Participación social</li> </ul>	
4		Consolidacion evidencias	Consolidación de evidencias de ejecución	Líder Servicio al Ciudadano	En los 20 últimos días del mes de enero de la vigencia siguiente	Servicio a Ciudadano o sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolida el seguimiento al plan en el formato establecido por el ministerio de salud</li> </ul>
6		Conversion archivo y reporte	Conversión de archivos planos y remisión a plataforma	Ingeniero de sistema Líder de Servicio al Ciudadano	Primer semana en febre	Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversión del Plan archivos planos</li> <li>• Cargue a la plataforma PISIS del Ministerio</li> </ul>
7		FIN	FIN				

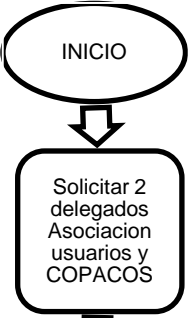



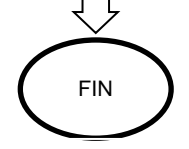
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	



### 4.3 FLUJOGRAMA DE PARTICIPACION EN SALUD-ASOCIACION DE USUARIOS.

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		INICIO				
2		Promueve la conformación de asociaciones de usuarios de los 17 centros de Atención	Funcionario o servicio al ciudadano	Cuando se programe la convocatoria	Auditorio/ Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria para la Conformación de Asociaciones</li> <li>• Legitimar la asociación por cada Centro de Atención</li> </ul>
3		Forma y capacita las asociaciones de usuarios y veedores en el control Social	Funcionario o servicio al ciudadano	Una vez realizada la convocatoria	Auditorios Centro de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo y asesoría a las asociaciones de usuarios</li> <li>• Formación a los integrantes de la Asociación de usuarios.</li> </ul>
4		Desarrolla e implementa mecanismos de participación	Funcionario o servicio al ciudadano	Una vez se haya formado y capacitado la asociación.	Auditorios centro de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertar la convocatoria y realización de audiencias</li> <li>• Seguimiento a la Gestión de las Asociaciones de Usuarios y sus comités veedores</li> </ul>
5		Realiza seguimiento a la gestión de las asociaciones de usuarios y sus comités veedores	Funcionario o servicio al ciudadano/ Director/ Representantes	Una vez implementados mecanismos de participación	Auditorios centro de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar informes de las Asociaciones de Usuarios</li> <li>• Realizar control y seguimiento</li> </ul>
6		FIN				

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	



#### 4.4 FLUJOGRAMA DE PARTICIPACION EN SALUD -COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		<b>INICIO</b>				
2		Convocar los integrantes del estamento institucional y de la comunidad representado en en los Dos (2) representantes de la Asociación de Usuarios del centro de Atención y la alcaldía dos (2) delegados del COPACOS.	Funcionario servicio al ciudadano	Una vez se elegían los nuevos representantes cada tres años o por vacancia definitiva	Auditorio del Cetro de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante oficio se solicita la Designación de dos representantes de a la asociación usuarios.</li> <li>Mediante oficio se solicita a la alcaldía los delegados del COPACOS al Comité.</li> </ul>
3		Convocaría mensual al Comité de Ética en cada Centro de Atención por el Director	Funcionario servicio al ciudadano	Una vez al mes en los primero diez días	Auditorio del Cetro de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>A funcionarios y representantes de los usuarios y copacos, mediante oficio y a correo interno. A funcionarios.</li> </ul>
4		Realiza reunión del espacio de participación	Director del Centro de Atención	Desarrollo el orden día.	Auditorios centro de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Temas de interés relacionados con las pQRS e informe de áreas</li> </ul>
5		Realiza seguimiento a los compromisos e indicadores	Director/ Representantes	Realizar evaluación y seguimiento de los indicadores	Auditorios centro de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar informes de seguimiento de indicadores seguimiento</li> </ul>
6		FIN				

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

#### 4.5 FLUJOGRAMA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		INICIO				
2	Asignación responsabilidades	Asignación de responsabilidades a los líderes de procesos	Gerente	Enero primera semana	Sede Central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación Grupo de Rendición de Cuentas</li> </ul>
3	Programación del plan de trabajo para la rendición de cuentas	Programación del plan de trabajo para la rendición de cuentas	Oficina de Planeación	Enero segunda semana	Sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Trabajo</li> </ul>
4	Aprobación de la Fecha de audiencia de rendición de cuentas	Aprobación de la Fecha de audiencia de rendición de cuentas	Gerente	Enero última semana	Sede Central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante correo a la oficina de planeación</li> </ul>
5	Informar a la Supersalud la fecha de rendición de cuentas	Informar a la Supersalud la fecha de rendición de cuentas	Oficina de Calidad	Febrero primera semana	Sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato GT003 Supersalud</li> </ul>
6	Comunicación a dependencias y Centros de Atención de fecha de rendición de cuentas	Comunicación a dependencias y Centros de Atención de fecha de rendición de cuentas	Oficina de Planeación	Febrero primera semana	Sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional de la oficina de planeación</li> </ul>
7	Elaboración del informe de rendición de cuentas	Elaboración del informe de rendición de cuentas	Oficina de Planeación	Un mes antes de la audiencia	Sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe</li> </ul>
8	Convocatoria a usuarios y comunidad general	Convocatoria a usuarios y comunidad general	Servicio al Ciudadano	Un mes antes de la audiencia	Sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web , redes sociales y emisoras</li> </ul>
9	Sesión de audiencia de rendición de cuentas	Sesión de audiencia de rendición de cuentas	Oficina de Planeación	Fecha establecida	Municipio/ sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> <li>• Virtual/presencial</li> </ul>
10	Elaboración de Acta de audiencia	Elaboración de Acta de audiencia	Servicio al Ciudadano	Terminada la audiencia	Sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato Acta</li> </ul>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>				
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>				
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	<b>Página 38 de 46</b>	



11		Elaboración de plan de acción para los aspectos de mejora	Oficina de planeación	A los 15 días de la audiencia	Sede central	● Plan
12		Aprobación del plan de acción	Gerencia	Segunda semana terminada la audiencia	Sede central	● correo
13		Ejecución del Plan de acción	Todas la áreas involucradas	Partir del plan	Sede central/ centro de atención	● Actividades evidencias
14		Seguimiento del Plan de acción	Oficina de control interno	Partir	Sede central	● Informe trimestral
15		FIN				

## 5. ANEXOS

### ANEXO 1 PROGRAMACION DEL PLAN DE ACCION DE PARTICIPACION SOCIAL

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia												
Programación 202_												
TIPO DE REGISTRO	CONSECUTIVO DE REGISTRO	CODIGO DEL TERRITORIO DE REFERENCIA DE APLICACION DEL PLAN DE ACCION	CODIGO DE LA LINEA DE ACCION POR EJE ESTRATEGICO	CONSECUTIVO DE LA META DE LA LINEA DE ACCION	META DE LA LINEA DE ACCION	CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD DE LA META	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESION NUMERICA DE LA ACTIVIDAD	CODIGO DE LA POBLACION OBJETIVO	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACION	RECURSOS PROGRAMADOS PARA LA ACTIVIDAD
Todos los registros son tipo 2	No. Consecutivo, inicia en 1	Divipola para DE, MU, Di, donde se aplica este plan de acción	E1Ld	MXx, donde XX es el consecutivo de la meta dentro de la línea de acción	Texto que describe la meta a la cual se comprometen	Axx. Donde xx es el consecutivo de la actividad dentro de la meta.	Texto que describe la actividad a la cual se comprometen. Fila por actividad	Número	04	Fecha AAAA-MM-DD	Fecha AAAA-MM-DD	Número
<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;">Descripción</div>												
Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por el Ministerio de Salud y Protección Social.												



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>				
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>				
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	<b>Página 39 de 46</b>	

## ANEXO 2 FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCION

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia												
Seguimiento 202_												
TIPO DE REGISTRO	CONSECUTIVO DE REGISTRO	CODIGO DEL TERRITORIO DE REFERENCIA DE APLICACION DEL PLAN DE ACCION	CODIGO DE LA LINEA DE ACCION POR EJE ESTRATEGICO	CONSECUTIVO DE LA META DE LA LINEA DE ACCION	CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	CODIGO DE LA POBLACION OBJETIVO INTERVENIDA	TOTAL POBLACION OBJETIVO INTERVENIDA	RECURSOS EJECUTADOS A LA FECHA DE CORTE	CODIGO DE LA FUENTE DE LOS RECURSOS	LINK DIRECCION ELECTRONICA CON EVIDENCIAS DE LA EJECUCION	DESCRIPCION DEL MEDIO DE VERIFICACION
Todos los registros son tipo 2	No. Consecutivo, inicia en 1	Divipola para DE, MU, Di, donde se aplica este plan de acción	E2Lh	Mxx, donde XX es el consecutivo de la meta dentro de la línea	Axx. Donde xx es el consecutivo de la actividad dentro de la meta.	Número	22	Número	Número	05	dirección electrónica donde se encuentran alojadas las evidencias de la ejecución de la actividad	Indicar cual es el documento que verificar la ejecución de la actividad
<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>Descripción</b> </div>												
Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por el Ministerio de Salud y Protección Social.												

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

**PPSS:** Política de participación social en salud

**CTSS:** Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud

**COPACOS:** Comités de Participación Comunitaria en Salud



**SAC:** Servicio de Atención a la Comunidad

**SIAU:** Servicio de información y atención al usuario

**EAPB:** Empresas Administradoras de Planes de Beneficios

**IPS:** institución prestadora de servicios

**EPS.** Empresa Promotoras de Salud

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código</b> <b>GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia</b> <b>2021/10/19</b>	

**PIC:** Plan de intervenciones colectivas

**POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD-PPSS:** Es un acuerdo entre el estado y la ciudadanía para resolver problemáticas o necesidades específicas de participación en salud. Res. 2063 de 2017.

**PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.** Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social en salud comprende la participación ciudadana y comunitaria (Decreto 780 de 2016).

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD:** Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud. (Decreto 780 de 2016).



**PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD:** Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud. (Decreto 780 de 2016).

**PARTICIPACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:** Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud. (Decreto 780 de 2016).

**PARTICIPACIÓN SOCIAL COMO PROCESO DE LA GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA:** Proceso en el cual se pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, al Plan Decenal de Salud Pública y a la gobernanza en salud. RES. 518 DE 2015.

**ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD:** Son los definidos por la normatividad en salud: Servicio de Atención a la Comunidad – SAC, Sistema de Atención e Información a Usuarios – SIAU, Comités de Participación Comunitaria –COPACOS, Alianzas O Asociaciones de Usuarios, Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud – CTSSS, Comités de Ética Hospitalaria, Veeduría en Salud.

**VEEDURÍA CIUDADANA:** Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (Ley 850 de 2003)

**CONSEJO TERRITORIAL EN SALUD:** Espacio de participación social, que asesora a la Secretaría Local de Salud, en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud y en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud, que desarrollen las políticas definidas por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud". (Decreto 780 de 2016).

**CONTROL SOCIAL:** El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. (Art. 63 ley 1757 de 2015)



**COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD:** Son un espacio de concertación, que permite a la comunidad participar en las decisiones de salud del municipio, asesora, focaliza y apoya la gestión pública. (Decreto 780 de 2016).

**ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USAURIOS EN SALUD:** Es la agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema Municipal 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. (Decreto 780 de 2016).

**COMITES DE ETICA HOSPITALARIA:** Propende por la humanización de los servicios de salud en la institución y garantizar la calidad en la prestación de los servicios

**SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD –SAC:** Es la oficina de atención a la comunidad de la Secretaría Local de Salud, en la cual se reciben las Peticiones, quejas, reclamos e inquietudes en salud de los ciudadanos y se les brinda la orientación necesaria para que las EPS e IPS, les preste un servicio con calidad y oportunidad, (Decreto 780 de 2016).

**SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO-SIAU:** Es el área organizada por las Empresas Promotoras de Salud “EPS” y las Instituciones Prestadoras de salud “IPS” para la atención a los afiliados y usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Decreto 780 de 2016).

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

**DERECHO A LA SALUD:** Es la posibilidad de disfrutar de manera individual y colectiva de bienes, servicios y condiciones adecuadas de bienestar que nos permitan tener una vida digna<sup>9</sup>. El derecho a la salud es el resultado de la reunión de por lo menos cuatro grandes derechos ciudadanos fundamentales que permiten entender la salud como un bien público que es de todos (derecho a la vida, derecho a la asistencia sanitaria, derecho al bienestar y derecho a la participación).<sup>10</sup>

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

## 7. **NORMATIVIDAD**

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991:** Fortalece la promoción de la participación de la comunidad, desde su preámbulo, la cual debe contar con el apoyo de las autoridades territoriales en todos sus niveles, facilitando así el sano ejercicio de la participación en la toma de decisiones.

**LEY 100 DE 1993:** Establece como uno de los principios fundamentales del Sistema de Seguridad social en salud, la participación social entendida como la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios en los procesos de organización, control, gestión y fiscalización del sistema y del as instituciones que lo conforman



**LEY 134 DE 1994.** Reglamenta los mecanismos de Participación Ciudadana, especialmente en lo político, a través de la consulta popular, el plebiscito, los cabildos abiertos, el referéndum, entre otros. Sin excluir otras formas de participación derribadas de los Art. 103 y 270 de la CN.

**DOCUMENTOS CONPES 2779/95 Y 2790/95:** Tienen como objeto lograr la democratización y modernización del estado y el control social en la gestión pública, otorgan a la participación un lugar privilegiado, en el acercamiento de las relaciones del estado y la comunidad y en la importancia para la acción estatal en la ejecución de la política social.

**LEY 136 DE 1996.** Reglamenta el funcionamiento de los municipios, estableció sus responsabilidades con el ejercicio de la participación ciudadana; por lo cual considera el ciudadano como centro de la gestión pública permitiendo su acceso a los procesos de planeación, concertación, toma de decisiones y fiscalización de la gestión mundial.

<sup>9</sup> Corporación Grupo Guillermo Fergusson 2001.

<sup>10</sup> Módulo 1 Derechos en salud Ministerio de Salud 2019.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

**LEY 489 DE 1998: ART 33** Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

**ACUERDOS DEL CNSGSSS 025/96 Y 057/97:** Por el cual se establece el régimen de conformación y funcionamiento de los Consejos Territoriales en salud.

**LEY 720 DE 2001** Se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos

**LEY 850 DE 2003.** Estableció como un mecanismo de control social las Veedurías ciudadanas, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.



**LEY 1122 DE 2007.** Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones Fomenta la participación ciudadana en el Sistema de Seguridad Social en Salud

**CIRCULAR ÚNICA CIRCULAR 047 DE 2007 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD,** en la cual se reúnen en un solo cuerpo normativo todas las instrucciones generales de la Superintendencia que se encuentran vigentes, el título de mayor importancia para este trabajo es el título VII, que trata de “PROTECCIÓN A LOS USUARIOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA”.

**CONPES 3654 DE 2010:** “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”

**LEY 1438 DEL 2011.** Determino como obligatorio para las Entidades Promotoras de Salud, Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, realizaran anualmente audiencias públicas, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación del sistema en conjunto.

**LEY ESTATUTARIA DE SALUD 1751 DEL 2015.** Es uno de los grandes avances constitucionales y sociales de los últimos años, que establece el derecho fundamental a la salud y de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código</b> <b>GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia</b> <b>2021/10/19</b>	

**LEY ESTATUTARIA 1757 DEL 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” **Su objeto es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social.**

**DECRETO 780 DE 2016 ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR SALUD.** Compila todas las normas expedidas, en la cual incluye al Decreto 1757 de 1994.

**RESOLUCIÓN 2063 DE 2017.** Por medio del cual se adopta la política de participación social en Salud PPSS. Que pretende dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud y busca desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar y fortalecer el derecho a la participación en salud y a la ciudadanía



**CIRCULAR 000008 DE 2018 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.** POR LA CUAL SE hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007

**CIRCULAR 000002 DE 2020 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.** Reporte de Información en salud.

## **8. BIBLIOGRAFIA**

- Documento Minisalud Transversalización de la Política de Participación Social Ministerio de Salud 2020
- Banco Interamericano de Desarrollo. Martín Sabignoso.2018
- Corporación Grupo Guillermo Fergusson 2001.
- Módulo 1 Derechos en salud Ministerio de Salud 2019.
- Manual de operación de la Política de Participación Social de los anexos técnicos”. Ministerio de salud 2019
- Manual Único de Rendición de Cuentas V2 2019



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>				
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>				
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	<b>Página 45 de 46</b>	

## 9. REGISTRO DE CALIDAD.

Nombre del formato	Código.	Proceso.	Responsable del almacenamiento.	Tiempo de almacenamiento.	Disposición final.
Formato de programación el plan de acción de participación social	Minsalud	Servicio al ciudadano	Líder servicio al ciudadano	5 años	Archivo central
Formato de seguimiento del plan de acción de participación Social	Minsalud		Líder servicio al ciudadano	5 años	Archivo central

## 10. CONTROLES

El control de la programación y ejecución del Plan General de Acción de la Política de Participación Social, estará a cargo de la líder del Servicio al Ciudadano, quien solicitará en el mes de NOVIEMBRE de cada vigencia la programación de los planes de participación por cada centro de atención, los cuales deberán remitirlo en los 10 primeros días del mes de diciembre para su revisión y aprobación.

Una vez se tenga los 17 planes, se elaborará el consolidado que generará el Plan general de la política de Participación de la ESE el cual deberá ser aprobado por la Gerencia, para ser remitido al Ministerio de salud en la plataforma PISIS.



El control para su ejecución será realizado por la líder del Servicio al Ciudadano quien realizará su seguimiento mensual y se reportará trimestralmente en los indicadores de gestión el cumplimiento por cada centro de Atención.

A Cada centro de atención se le realizará seguimiento de acuerdo a las metas y actividades programadas por cada eje estratégico incluidas el Plan de Acción General de la Política.

Se le otorgarán un valor del 20% por cada eje para facilitar su evaluación de ejecución y sus actividades serán ponderadas porcentualmente de acuerdo al total de actividades programadas/ sobre total actividades ejecutadas. La sumatoria de ejecución por eje arrojará el porcentaje de ejecución por trimestre y su ejecución final.

Cuando el Director del Centro no reporte las evidencias de las actividades ejecutadas, se realizará un llamado mediante correo electrónico recordando la remisión de las mismas, que afectara su evaluación de indicadores.

Terminado la vigencia, la líder del Servicio al Ciudadano del Plan realizará revisión final de las evidencias que soportan la ejecución y diligenciará el formato de

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”</b>			
	<b>PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD</b>			
	<b>Código GUI-SC-01</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/10/19</b>	

seguimiento establecido por el Ministerio y reportara su ejecución en la fecha establecida dejando como evidencia el pantallazo de reporte.

A nivel de la Audiencia de Rendición de Cuentas la líder del área de Servicio al Ciudadano, realizara la convocatoria, aplicara Formato de preguntas para el espacio de diálogo de la rendición de cuentas, Encuesta de selección de temas rendición de cuentas, Encuesta de evaluación del espacio de diálogo, Ficha Técnica de evaluación de rendición de cuentas y Reglamento de audiencia pública de rendición de cuentas; para finalizar elaborar el acta respectiva de la audiencia.

## CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elabora la primera versión de este documento.	Gerencia	2021/10/19

 Departamento del Meta 100.37	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E "SOLUCION SALUD"</b>	Versión 5	Código FR-DE-06	Página 1 de 3	 DEPARTAMENTO DEL META
	<b>RESOLUCION N° 643, DE</b> <b>"Por la cual se aprueban documentos de servicio al ciudadano"</b>	Fecha Vigencia 2021/08/17	Documento Controlado		

## EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E.SOLUCION SALUD

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas mediante Decreto No. 307 del 01 de agosto de 2003 y;

### CONSIDERANDO:

Que la Ley 100 de 1993 ha establecido parámetros de calidad en salud, basados en características generales como la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.


Que el Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social en su artículo 2.5.1.1.3 define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS, como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Que la Circular 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, estable parámetros de protección al usuario y participación ciudadana.

Que la Resolución 2063 de 2017. Por medio del cual se adopta la política de participación social en Salud PPSS. Que pretende dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud y busca desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar y fortalecer el derecho a la participación en salud y a la ciudadanía

Que la Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015. Es uno de los grandes avances constitucionales y sociales de los últimos años, que establece el derecho fundamental a la salud y de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan.



 100.37	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E "SOLUCION SALUD"</b>	Versión 5	Código FR-DE-06	Página 2 de 3	 DEPARTAMENTO DEL META
	<b>RESOLUCION N° 643, DE</b> <b>"Por la cual se aprueban documentos de servicio al ciudadano"</b>	Fecha Vigencia 2021/08/17	Documento Controlado		

Que la Ley 1474 de 2011 del Congreso de Colombia, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que en atención a lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, se hace necesario aprobar para la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD", lo siguiente:

1. MN-SC-01 Servicio al ciudadano
2. GUI-SC-01 Participación social en salud

En mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTICULO 1°:** Aprobar para la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD", lo siguiente:

1. MN-SC-01 Servicio al ciudadano
2. GUI-SC-01 Participación social en salud

Lo anterior conforme lo establecido en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTICULO 2°:** La presente resolución, será de obligatorio cumplimiento para la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD".

**ARTÍCULO 3°:** La documentación de la presente Resolución será socializada, al personal de los centros de atención y puestos de salud de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD", a través de la subgerencia asistencial área de servicio al ciudadano.

**ARTICULO 4°:** La publicación de lo anteriormente descrito, estará a cargo de la Oficina de Planeación, los cuales serán publicados en la página web de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E SOLUCION SALUD.

 100.37	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E "SOLUCION SALUD"</b>	Versión 5	Código FR-DE-06	Página 3 de 3	 DEPARTAMENTO DEL META
	<b>RESOLUCION N° 643, DE</b> <b>"Por la cual se aprueban documentos de servicio al ciudadano"</b>	Fecha Vigencia 2021/08/17	Documento Controlado		



**ARTÍCULO 5°:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la parcialmente la Resolución 531 del 12 agosto de 2019 en lo que concierne a MN-SC-01 Servicio al ciudadano y todas aquellas que le sean contrarias .

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Villavicencio,

**19 OCT 2021**

**JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO**  
Gerente

Elaboró:	Cargo: Profesional oficina calidad	Martha E. Amaya	
Revisó:	Jefe del Área: Subgerente asistencial	Zenidia Sanabria Vega	
Vo.Bo.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Lyda Susana Gutiérrez Muñoz	