



# INFORME DE EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

2021

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
LINEA E1La.....	4
LINEA E1Lb.....	5
LINEA E1Le.....	12
LINEA E1Lh.....	14
LINEA E2La.....	19
LINEA E2Lb.....	21
LINEA E2Ld.....	21
LINEA E2Le.....	23
LINEA E3La.....	24
LINEA E3Lb.....	26
LINEA E3Lc.....	28
LINEA E3Ld.....	29
LINEA E4La.....	33
LINEA E4Lb.....	34
LINEA E4Lc.....	35
LINEA E4Ld.....	37
LINEA E4Le.....	39
LINEA E5Lb.....	40
LINEA E5Ld.....	41

## INTRODUCCIÓN

La **participación social** en **salud**, definida **como** derecho y deber del individuo, establece una serie de mecanismos institucionales para la **participación** colectiva de los usuarios y el Estado en la protección y promoción de la **salud**, constituyendo una estrategia de empoderamiento.

Ese informe tiene como objetivo mostrar las evidencias que fueron programadas en el año 2021, enmarcadas dentro de la resolución 2036 del 2017, en donde se definieron 5 ejes estratégicos que marcan la ruta a seguir en términos de acciones efectivas, los cuales se desarrollan bajo tres estrategias operativas (gestión, comunicación y educación) y que tiene como finalidad garantizar el derecho a la participación social en salud.

## **PLAN DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2021**

### **EJE 1**

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

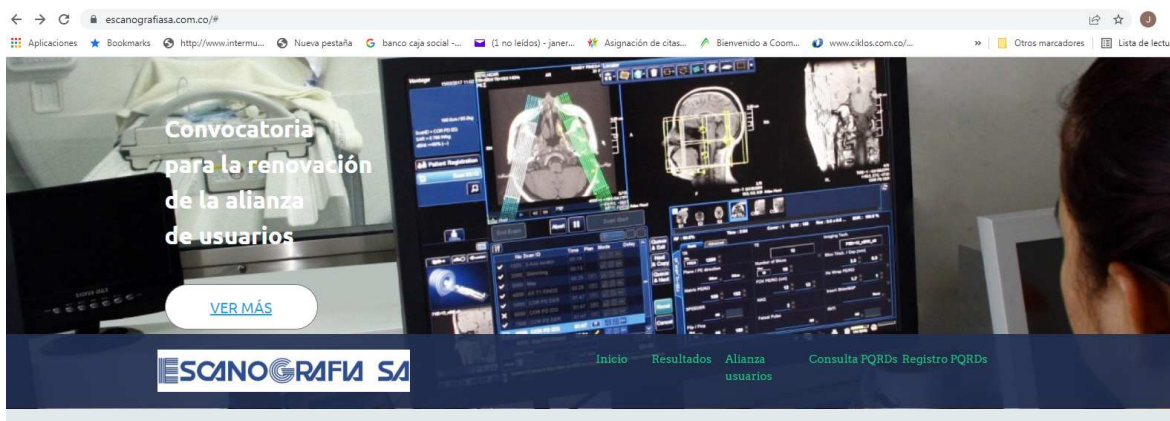
**LINEA E1La:** DESTINAR Y GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS NECESARIOS EN LOS PRESUPUESTOS EN EL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL ORIENTADOS A FORTALECER LAS ESTRUCTURAS ADMINISTRATIVAS Y EL RECURSO HUMANO DEDICADO AL FOMENTO Y GESTION DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACION Y EN EL DESARROLLO DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

**ACTIVIDAD:** COORDINAR JUNTO CON EL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO TODAS LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE PPSS

**EVIDENCIA:** Todas las actividades ejecutadas en este plan fueron apoyadas con el personal de atención al usuario

**ACTIVIDAD:** ACTUALIZAR LA PAGINA WEB PARA INCLUIR TEMAS DE PPSS

**EVIDENCIA:** En la página Web de la institución ese incluyeron dos pestañas en donde los usuarios pueden observar la conformación de la alianza de usuarios al igual el proceso para la colocación de PQRDS



Sistema PQRD

### Solicitud Oportunidad de Mejoramiento

Nuestra institución considera de vital importancia conocer la percepción sobre los servicios prestados, por lo tanto, para su trámite no omita ningún espacio. Esta información le permite a la organización generar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para que usted pueda recibir los servicios que se merece e igualmente generar reconocimiento y exaltación a las áreas que lograron satisfacer su expectativa.

CITAS SOLICITADAS O CANCELADAS NO SERÁN ATENDIDAS POR ESTE MEDIO

#### Registre su PQRD

Clasificación PQRD:

**Por favor seleccione una clasificación para su PQRD**

Nombres y Apellidos paciente:

Tipo de Documento:

Número Documento:

Edad:

Eps:

Correo electrónico paciente:

Nombres y Apellidos solicitante:

Teléfono:

Dirección:

Ciudad:

Correo electrónico:

Eps Solicitante:

Sede:

Asunto:

**LINEA E1Lb:** DEFINIR LOS PROGRAMAS DE FORMACION Y CAPACITACION AL PERSONAL DEL SECTOR SALUD PARA LA GENERACION DE CAPACIDADES PARA EL DERECHO A LA PARTICIPACION SOCIAL, ASI COMO, HERRAMIENTAS PEDAGOGICAS, DIDACTICAS Y TECNOLOGICAS QUE PERMITAN LA INTERVENCION DE LA COMUNIDAD EN EL SECTOR

## ACTIVIDAD

CAPACITAR A LA ALIANZA DE USUARIOS SOBRE PPSS Y QUE LOS REPRESENTANTES SEAN MULTIPLICADORES DE ESTA INFORMACION EN SUS COMUNIDADES

**EVIDENCIA :**\*Gestión de Peticiones, quejas y reclamos en la Supersalud



**Alianza Imagenología**  
 JOSE, JUAN, LUZ, LUZ, MARTHA, SONIA, SONIA, VÍCTOR, +57 318 5851722, Tú




**MARTHA YANETH ALDANA**  
 Gracias Dios los bendiga 4:22 p. m.

17/3/2021

[https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting\\_ZTk0ODI3OGUtZWlwMy00YWVmLWEwZmMtNjEzY2lwMTYxYWYx%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2217c40c51-b1df-4e25-8cd6-9d0d26788300%22%2c%22oid%22%3a%2240b94ec6-f06b-4377-9d31-bbf90fb5fe1c%22%7d](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZTk0ODI3OGUtZWlwMy00YWVmLWEwZmMtNjEzY2lwMTYxYWYx%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2217c40c51-b1df-4e25-8cd6-9d0d26788300%22%2c%22oid%22%3a%2240b94ec6-f06b-4377-9d31-bbf90fb5fe1c%22%7d)

Desde el grupo de Promoción en Participación Ciudadana de la Delegada para la Protección al Usuario y la Regional Nororiental de la Superintendencia Nacional de Salud con el apoyo de la Secretaría de Salud de Santander, extendemos la invitación a participar en la socialización sobre Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Supersalud, la cual se llevará a cabo el miércoles 17 de marzo de 2021 de 3.00 p.m. a 5.00 p.m., a través de la plataforma Teams de Microsoft.

Para la Supersalud es importante llegar a l... [Leer más](#) 9:02 a. m. ✓

Muy buenos días para todos, de la secretaria de salud nos enviaron este link para las personas que quieran participar en la Socialización de peticiones, quejas y reclamos, por favor el que vaya a participar mencionarle por este medio, muchas gracias por su atención Janeth Reyes 9:05 a. m. ✓

Muy buenos días para todos, de la secretaria de salud nos enviaron este link para las personas que quieran participar en la Socialización de peticiones, quejas y reclamos, por favor el que vaya a participar mencionarle por este medio, muchas gracias por su atención Janeth Reyes 9:05 a. m. ✓

**VÍCTOR DANGON**  
 Muy buenos días y gracias por su mensaje cordial saludo, QAP 9:21 a. m.

**MARTHA YANETH ALDANA**  
 Buenos días 10:26 a. m.

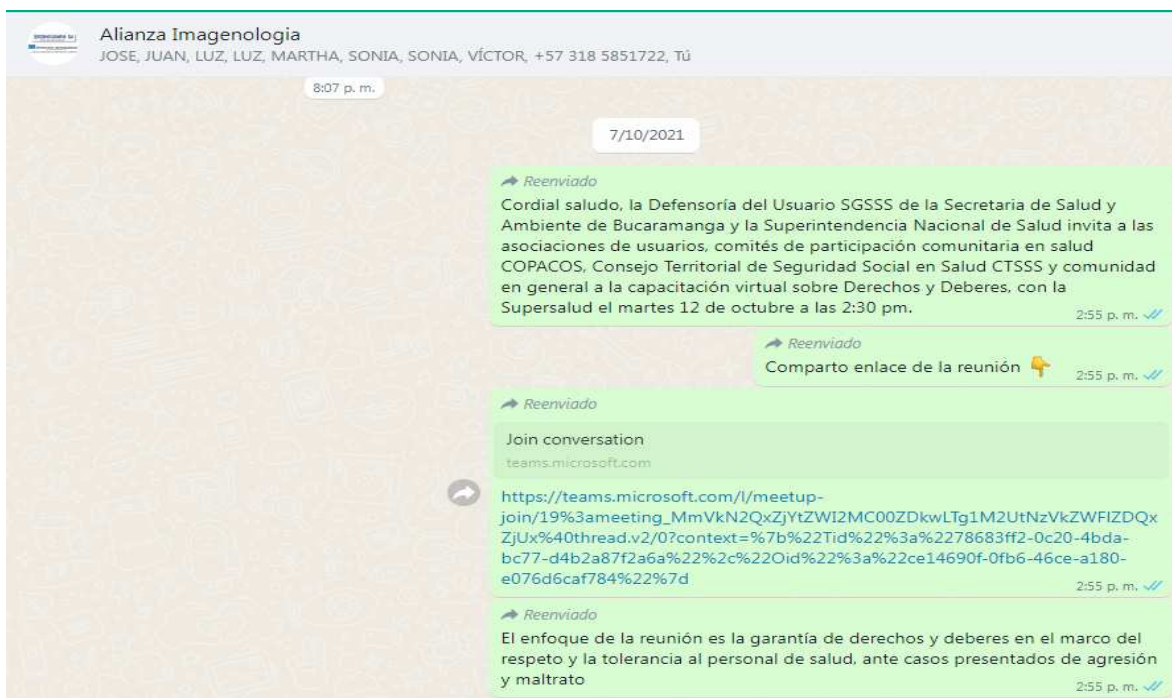
El link por favor 10:26 a. m.

Doña Martha buen dia, el link es el párrafo que se encuentra en azul 10:29 a. m. ✓

**MARTHA YANETH ALDANA**  
 Gracias 12:17 p. m.

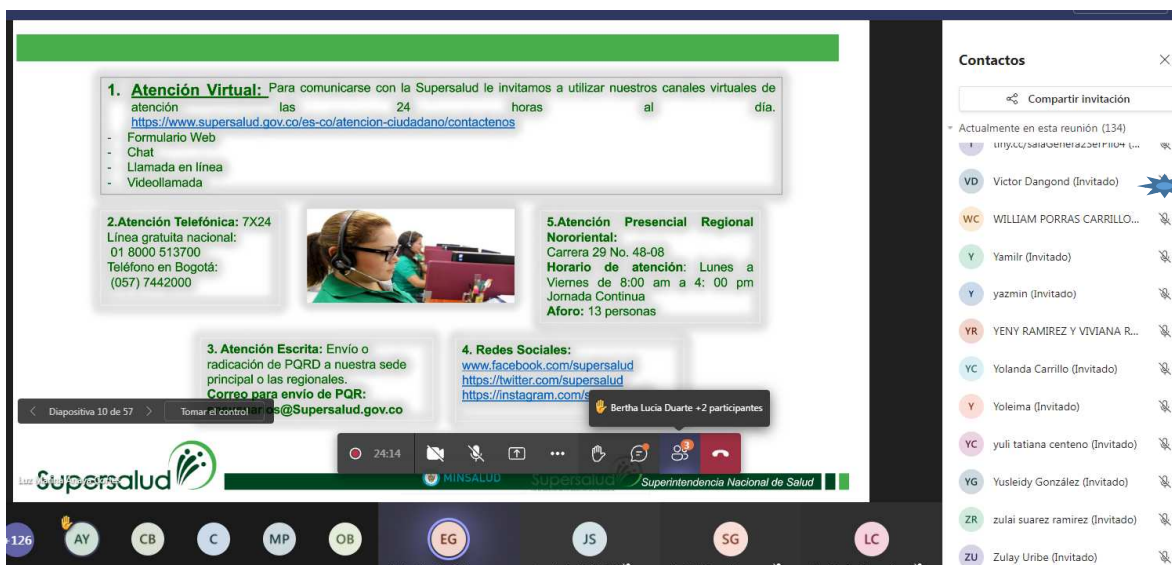
**MARTHA YANETH ALDANA**


\*Garantía de derechos y deberes en el marco del respeto y la tolerancia al personal de salud, ante casos presentados de agresión y maltrato



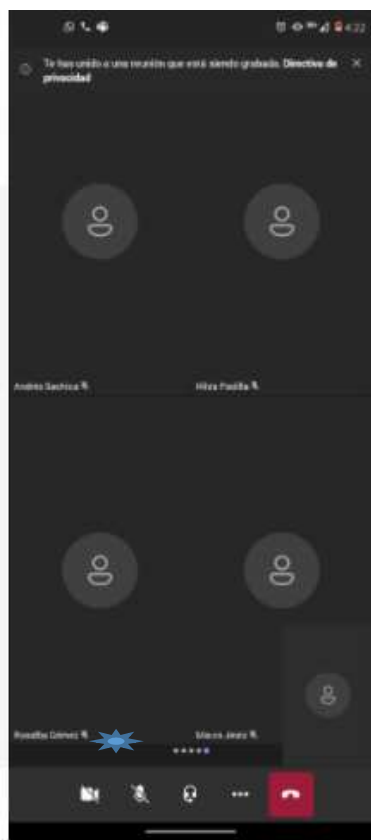
ASISTENTES:

VICTOR DANGOND





ROSALBAGOMEZ



SONIA GUTIERREZ

### Derechos del paciente en lo concerniente a morir dignamente

- \* Ser el eje principal de la toma de decisiones de acuerdo a la voluntad del paciente y su mejor interés.
- \* Recibir información sobre la oferta de servicios y prestadores a los cuales puede acceder para garantizar la atención en cuidados paliativos para mejorar la calidad de vida.
- \* El médico tratante, o de ser necesario el equipo médico interdisciplinario, debe brindar al paciente y a su familia toda la información objetiva y necesaria.
- \* Recibir información clara, detallada, franca, completa y comprensible respecto a su tratamiento y las alternativas terapéuticas.
- \* Ser respetado en su derecho al libre desarrollo de la personalidad. (Para la aceptar o rehusar el tratamiento y cuidados paliativos).
- \* Que se mantenga la intimidad y la confidencialidad de su nombre y de su familia limitando la publicación de todo tipo de información que fuera del dominio público y que pudiera identificarlos, sin perjuicio de las excepciones legales.

#### Contactos

Compartir invitación


Actualmente en esta reunión (131)

- SV shirley vasquez (Invitado)
- SG Smith Jaimes Guerrero (Invit...
- S Sonia (Invitado)
- SO STELLA ORTEGA (Invitado)
- SB stella rangel B (Invitado)
- SM Steve Anderson Rebolledo ...
- T tiny.cc/salaGenera2SerPilo4 (...)
- VD Victor Dangond (Invitado)



MARTHA YANETH ALDANA

### Deberes



- 1 Propender por su **autocuidado**, el de su familia y el de su comunidad.
- 2 Atender oportunamente las **recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad.**
- 3 Actuar de manera **solidaria** ante las situaciones que pongan en peligro la salud o la vida de las personas.
- 4 Respetar al personal responsable de la prestación y administración de la salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.

#### Contactos

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (128)

- MV Martha Lucia villamizar (Invitado)
- MV Martha Valero (Invitado)
- MQ Martha Yaneth Aldana Quintana (Invitado)
- MA Maryori Galindez Asmetsalu... (Invitado)
- M monica (Invitado)
- MM Monika Mantilla (Invitado)
- ML Mylady Garcia Lizzano (Invitado)
- NJ Nancy Vargas Jaimes (Invitado)
- N Natalia (Invitado)

**ACTIVIDAD:** CAPACITAR AL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO SOBRE LA PPSS PARA QUE SEAN MULTIPLICADORES A NIVEL DE USUARIOS

**EVDENCIA:** \*Garantía de derechos y deberes en el marco del respeto y la tolerancia al personal de salud, ante casos presentados de agresión y maltrato

JANETH REYES

### RESOLUCIÓN 229 DE 2020

#### 4.2 Capítulo de derechos

Todo afiliado, sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas, costumbres, origen, o condición social o económica, tienen derecho a ...

- 1 Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz
- 2 Protección a la dignidad humana
- 3 A la información
- 4 A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia
- 5 A la confidencialidad
- 6 A la asistencia religiosa

#### Contactos

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (134)

- JR JANETH REYES -IMAGENOL... (Invitado)
- Martha (Invitado)
- Jorge Alfonso Dueñas ... (Invitado)
- 1098716300 (Invitado)
- A Adriana (Invitado)
- AQ Adriano Quintero (Invitado)
- AC Alexandra Carvajal (Invitado)
- AE Alonso Espitia (Invitado)
- AS Alvaro Alexis Medina S... (Invitado)
- AS Amelia bueno silva (Invitado)

DIANA CAROLINA PICO

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. [Política de privacidad](#) Descartar

```
graph TD; A[VEEDURÍA CIUDADANA] --> B[Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, a:]; B --> C[Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, y órganos de control]; B --> D[Entidades políticas o privadas, organizaciones no gubernamentales de];
```

Diapositiva 17 de 57 Tomar el control El micrófono está desactivado Bertha Lucia Duarte +2 participantes

**Contactos**

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (135)

- cristian (Invitado)
- Cristina (Invitado)
- DP Daira Juliana Paez Parra En espera
- DG DIANA CAROLINA PICO GA...
- DD Diana marcela Galvis duran (...)
- DJ Diana Patricia Velez Jerez
- DQ Diego Quesada (Invitado)

LUZ

AIDA

CALDERON

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. [Política de privacidad](#) Descartar

Asociación de usuarios

Diapositiva 14 de 57 Tomar el control 28:19 Bertha Lucia Duarte +2 participantes

Supersalud Superintendencia Nacional de Salud

**Contactos**

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (136)

- LP Liliana García Peña (Invitado)
- LS Lina ardila sarmiento (In... En espera
- LN Lina Magreth Perez Navarro
- LI Ilyis Bohórquez (Invitado)
- LA LUCAS HERNANDEZ ARIZA
- LJ Lucia Beatriz Jaime (Invitado)
- LC Luis Camacho (Invitado)
- LU luz calderon uribe (Invitado)
- LC luz Helena cely (Invitado)
- LC Luz Marina Anaya Cortes Organizador
- M8 Magda Martinez Edilesa co...

\*REPORTE DE ACTIVIADES 2022, REALIZADA EL 24/09/2021



La salud es de todos

Minsalud

# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Reporte de actividades 2022

22:56










Contactos

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (121)

JR JANETH REYES -IMAGENOL...

Secretaría de Salud Páramo ...

^SANDRA HERNANDEZ (In...

A Adriana (Invitado)

AM Adriana Vega M (Invitado)

AH AIDA AGUILAR HERNANDEZ...

AB Alejandra B (Invitado)

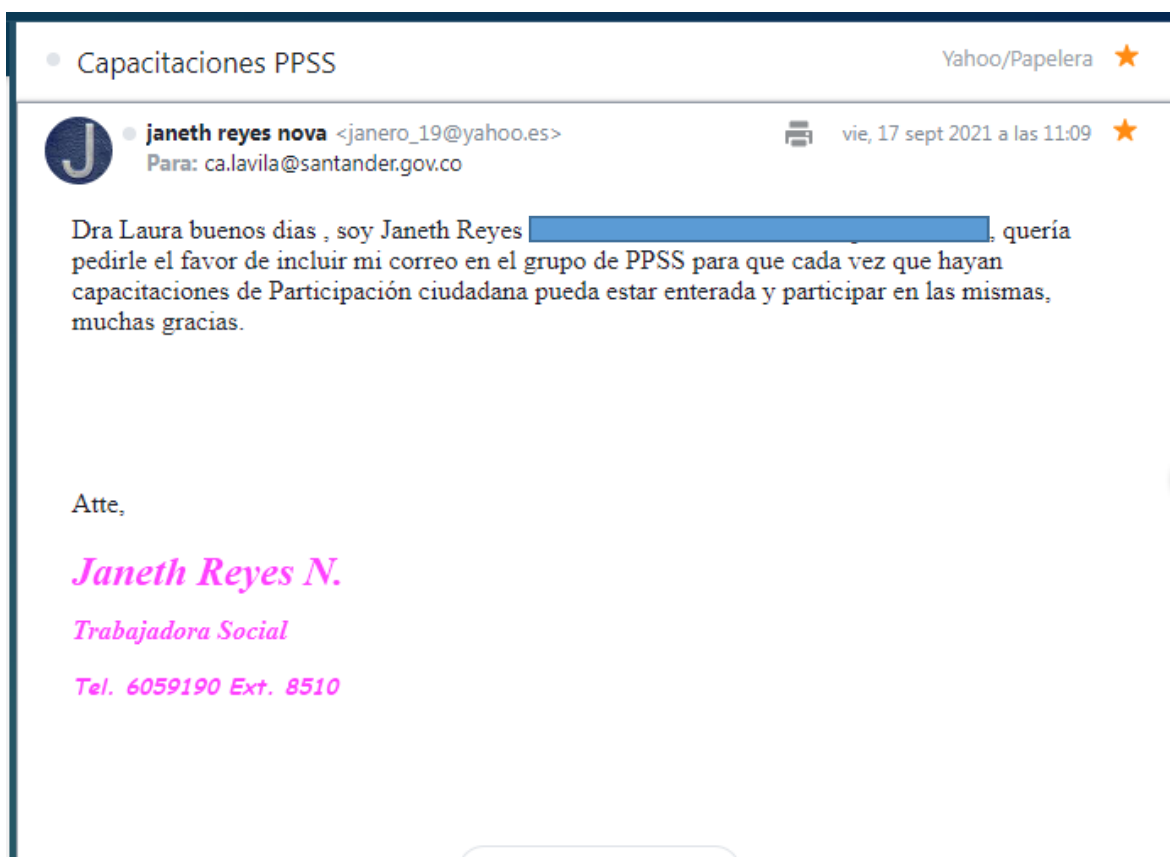
AS Ana Mariela sierra (Invitado)

AB Andrea Castañeda Sec Salud...

**LINEA E1Le:** REALIZAR GESTIONES INTERINSTITUCIONALES PARA LA FORMACION DE LA COMUNIDAD EN PLANEACION, PRESUPUESTACION Y CONTROL SOCIAL EN SALUD

**ACTIVIDAD:** ESTABLECER ALIANZAS CON LA OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL Y/O SENA PARA PODER CAPACITAR A LA ALIANZA DE USUARIOS EN PLANEACION, PRESUPUESTACION Y CONTROL SOCIAL EN SALUD

**EVIDENCIA:**





**Laura Gisela Ávila Calao** <ca.lavila@santander.gov.co>  
Para: janeth reyes nova



lun, 20 sept 2021 a las 14:07



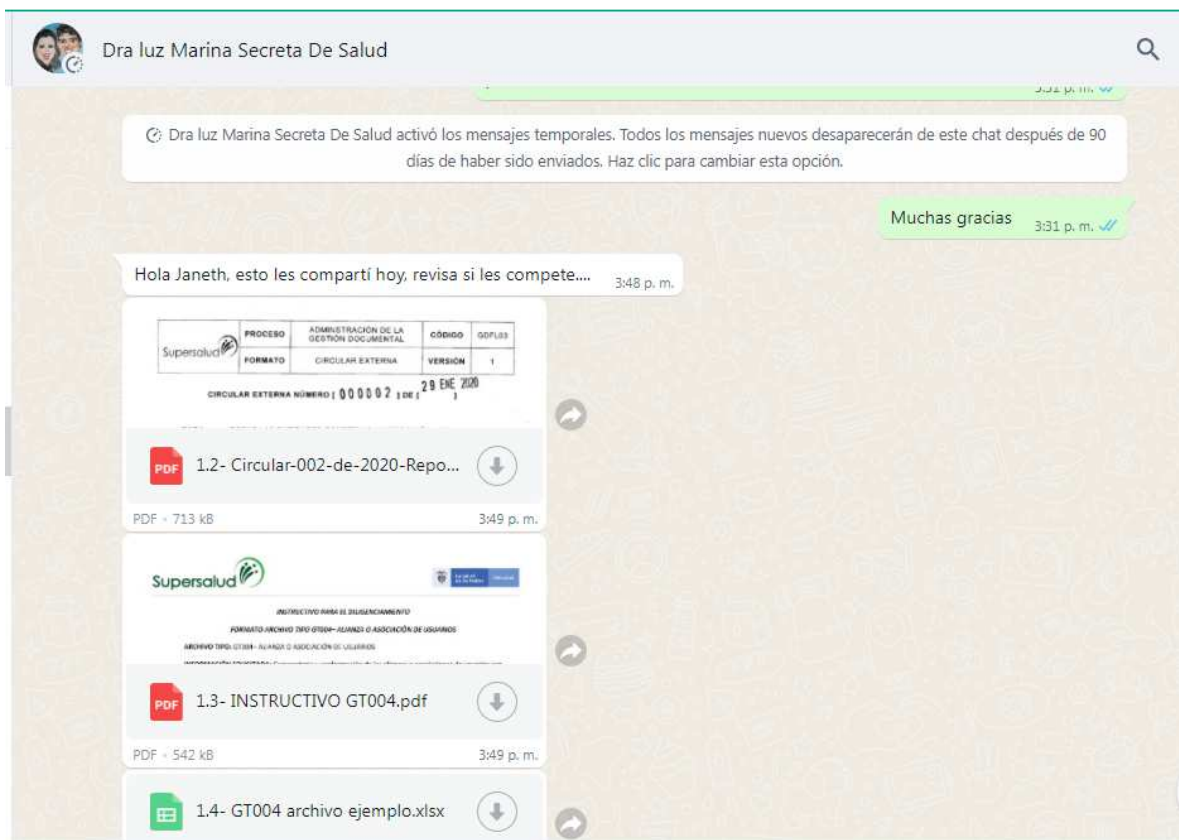
Buen día Janeth  
Con gusto

Cordialmente,



**Laura Gisela Ávila Calao**  
Profesional Universitario - Grupo de Participación Social  
Secretaría de Salud Departamental  
Gobernación de Santander  
PBX: (+57 7) 633 62 33 Ext. 1274  
<http://www.santander.gov.co>

Este mensaje y/o sus anexos contienen información privilegiada o confidencial y están dirigidos para uso exclusivo del destinatario. Si usted no es el destinatario del mismo, la revisión, retransmisión, copia, reproducción, distribución o cualquier otro uso de esta información, está prohibida. Si ha recibido este mensaje por error, le agradeceremos contactarnos y borrar el material de sus computadores y/o sistemas de comunicaciones.






Se hizo requerimiento a los entes de control para solicitar la inclusión en los diferentes grupos para el conocimiento de las actividades que se realizan de PPSS

**LINEA E1Lh:** INCORPORAR EL ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACION EN SALUD EN LA DEFINICION E IMPLEMENTACION DE LOS PROGRAMAS DEL SECTOR SALUD


**ACTIVIDAD:** SOCIALIZAR A LOS REPRESENTANTES DE LA ALIANZA DE USUARIOS LOS NUEVOS SERVICIOS O CUALQUIER MODIFICACION QUE SE PRESENTE EN LA INSTITUCION CON EL FIN DE SER MULTIPLICADO A LA COMUNIDAD

**EVIDENCIA:**

The screenshot shows a Google Drive interface with a document titled "INFORME I SEMESTRE ALIANZA DE USUARIOS ESCANOGRAFIA S.A.". The document is a presentation slide titled "INFORME SEMESTRAL ALIANZA DE USUARIOS". The slide content includes a subtitle "Este informe contiene las PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia) del primer semestre del 2021 como también información general de las sedes de la IPS" and a section header "PQRS Presentadas por los pacientes hospitalizados". The main visual is a slide titled "REUNIÓN ALIANZA DE USUARIOS" featuring a circular logo with colorful human figures and the ESCANOGRAFIA S.A. logo at the bottom right.








 INFORME I SEMESTRE ALIANZA DE USUARIOS ESCANOGRAFIA S.A.   Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 5 Configuración Puntos totales: (



## SEDES DE LA IPS

Centro Médico Carlos Ardila Lulle 5 piso módulo 15  
Fosunab Piso 0 consultorio 008  
BOLARQUI avenida Gonzalez Valencia No. 54-59

 INFORME I SEMESTRE ALIANZA DE USUARIOS ESCANOGRAFIA S.A.      

Preguntas Respuestas 5 Configuración Puntos totales: 0

0 1 2 3 4 5

### NOMBRE COMPLETO

5 respuestas

Victor manuel Dangond Montañez

Martha Yaneth Aldana Quintero de

Sonia Andrea Gutiérrez

Juan Carlos Niño Quiroga

Rosalba Gómez de Rincón



**ACTIVIDAD: REALIZAR UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN BASADO EN EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y SOCIALIZARLO CON EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN**

<b>ESCI NOGR AFIA SA</b> <small>Liberes en diagnóstico por imágenes</small>	<b>PROCEDIMIENTO ADMISIÓN –ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Cód. C054MP V-3
--	--	-----------------

<b>COORDINACIÓN:</b> Administrativa-Asistencial	<b>RESPONSABLE:</b> Personal administrativo y asistencial	<b>VERSIÓN:</b> TRES
---	---	----------------------

ACTIVIDAD No.	PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS NECESARIOS	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Secretaria Recepcionista- Servicio al cliente- Escanografía	Orden Médica	Identificar en la orden médica el adulto mayor, los niños, niñas, las personas en condición de discapacidad, las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial, así como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad, con el fin de brindar atención preferencial y prioritaria
2	Secretaria Recepcionista Escanografía	Programación Diaria (SAP)	<p>Verificar que el usuario cumpla los requisitos necesarios para acceder a la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la hora asignada para la cita, según la Programación Diaria.</li> <li>• Si es un examen que no requiere cita y/o preparación es atendido el mismo día.</li> <li>• Si es paciente hospitalizado no requiere de cita</li> <li>• Si es paciente priorizado de acuerdo a: diagnóstico, lugar de destino diferente al área metropolitana o particular son atendidos el mismo día</li> <li>• Concordancia de examen solicitado telefónicamente y la orden autorizada</li> <li>• Cumplimiento de las indicaciones de preparación para el examen, si el usuario no viene preparado adecuadamente, se le deben indicar los pasos para cumplir dichos requisitos y asignarle una nueva cita si es necesario.</li> </ul>
3	Secretaria Recepcionista Escanografía	Orden Médica y Autorización del Seguro, en caso de ser particular solo la Orden Médica, Documento de Identificación y Carnet	<p>Realizar la admisión del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir del usuario los documentos requeridos para la prestación del servicio: recibir la orden médica, autorización, documento de identificación y carnet si es paciente ambulatorio, importar orden de servicio si es paciente hospitalizado</li> <li>• Asegurar la correcta identificación del paciente que incluya como mínimo dos identificadores: nombre completo y número de identificación y del procedimiento a realizar en SAP, creándole un episodio.</li> <li>• Recibir cancelación del copago o del valor del examen si se requiere.</li> <li>• Entregar al usuario el Formato de Entrega de Resultados (C030FV-1) indicándole la fecha de reclamarlo, posteriormente se le indica que debe esperar en la sala el llamado al procedimiento si es paciente ambulatorio.</li> <li>• En caso de presentarse un aumento del tiempo de espera el usuario será informado del retraso y del tiempo estimado de espera.</li> </ul>
4	Secretaria Recepcionista Escanografía	Orden Médica escaneada en el episodio creado	<p>Preparar la documentación que será escaneada en el episodio creado al paciente para que el tecnólogo, auxiliar de enfermería y médico confirme el procedimiento a realizar si es paciente ambulatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden médica</li> </ul>

Zoom Reunión 40 minutos

Usted está viendo la pantalla de erick vasquez

Ver Opciones


Janeth Reyes Diana Carolina Esperanza Mart... erick vasquez Jesús Alberto V... Inés Vargas Pinto

Janeth Reyes Diana Carolina Esperanza Martinez erick vasquez Jesús Alberto Vera G... Inés Vargas Pinto

Grabando

.. El Cliente es:

- ...la persona más importante de todo negocio, y su fuente de ingresos
- ...no depende de nuestra empresa, nuestra empresa depende absolutamente de él
- ...no supone una interrupción en nuestro trabajo; sencillamente porque él es el objetivo del mismo.





Janeth Reyes

Yulieth Jaimes

erick vasquez

Inés Vargas Pinto

LAURA BAUTISTA

Janeth Reyes

Yulieth Jaimes

sully marlay Villabona

erick vasquez

Inés Vargas Pinto

LAURA BAUTISTA

¿Qué es entonces servicio al cliente?

Es la acción de brindar un servicio de forma tal que el cliente quiera volver a utilizarlo.

JP

Jesus porras

LB

LAURA BAUTISTA

LM

Laura mojica

LL

Leidy Llanes

LN

LEIDY NATALIA

LG

Lisbeth Gelvez

LD

Lizette Diaz

L

Luz Aida Calderon

Marisela Caamaño Bastidas

PS

Paola Sierra

SM

Sandra Milena Linares

S

Sonia Teresa Virviescas Hernan...

sully marlay Villabona

W

Wendy

YJ

Yulieth Jaimes

ZU

Zulay Uribe

E

ERICK HELBER VASQUEZ GOMEZ

Se socializó el protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial, capacitación dada el 30 de octubre de 2021

Se socializó el protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial, capacitación dada 6.11.2021

¿ CUAL ES LA EMOCION QUE QUIERES GENERAR EN TUS CLIENTES?

Participants (31):

- JR Janeth Reyes (Yo)
- EV erick vasquez (Anfitrión)
- FR Fernando Rico
- AA Abigail Ariza
- BM Blanca martinez
- DA Diana Amaya
- EA Edy Almeida
- IV Inés Vargas Pinto
- I iPhone
- ID iPhone de WENDY
- JP Jesus porras
- JC Julieth contreras
- LB Laura Bautista
- LM Laura mojica
- LO Laura orduz
- LS Laura Serrano
- LG Lisbeth Gelvez

La información suministrada:

- Clara
- Completa
- Honesta
- Oportuna
- Fundamentada

La atención ofrecida:

- Interés
- Diligencia
- Disposición
- Cordialidad
- Respeto

Una buena atención se caracteriza por...

Participants (31):

- LO Laura orduz
- LS Laura Serrano
- LG Lisbeth Gelvez
- L Luz Aida Calderon
- MA Maria Alejandra Olaya
- MA Marisela Caamaño Bastidas
- PS Paola Sierra
- R Rubén
- SM Sandra Milena Linares
- S Sonia Teresa Virviescas Herman...
- sully marlay Villabona
- W Wendy
- WB WILLIAM BAUTISTA
- ZU Zulay Unibe
- C Carol Carreño
- DC Deysi Carrillo
- P Paola

## EJE 2

### EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y DE LAS INSTITUCIONES

**LINEA E2La:** CREAR UNA ESTRATEGIA PEDAGOGICA PERMANENTE EN SALUD PARA CUALIFICAR A LOS CIUDADANOS EN LOS PROCESOS DE PARTICIPACION, EN LOS TEMAS DE INTERES EN SALUD Y EN EL DERECHO A LA SALUD

**ACTIVIDAD:** REALIZAR CAPACITACIONES EN LAS DIFERENTES SALAS DE ESPERA SOBRE DERECHOS A LA SALUD

#### EVIDENCIA:

### Servicios en línea ESCANOGRAFIA S.A

ESCANOGRAFIA S.A, realiza actividades encaminadas a gestionar la seguridad del paciente, a promover sus derechos y deberes, por tal razón a continuación se anexan los folletos establecidos para este fin. Por favor leer esta información y tenerla en cuenta al momento de acceder a nuestra institución


Esta dirección de e-mail es utilizada exclusivamente para el envío de información a nuestros pacientes. Le agradecemos no responder este correo.

---


#### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje es confidencial, está amparado por la reserva de la historia clínica y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su(s) destinatario(s) sin autorización del paciente, el grupo clínico a cargo o la autoridad competente. **Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor no responda a este correo electrónico y destruya cualquier copia que haya sido salvada o impresa.**


[Descargar todos los archivos adjuntos como archivo comprimido](#)



DERECHOS ....PDF  
1.9MB



FOLLETO E... .PDF  
358kB



SEGURIDAD....PDF  
2.9MB

Al correo de todos los usuarios que solicitan citas de radiología, son enviados los folletos de: derechos y deberes de los usuarios, emergencias y consejos de seguridad del paciente, con el fin de abarcar mayor cobertura en el tema de socialización

**ACTIVIDAD:** REALIZAR PUBLICACIONES EN LA PÁGINA WEB SOBRE TEMAS DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD

## EVIDENCIA:

The screenshot displays the website escanografiass.com.co. The top navigation bar includes links for 'Inicio', 'Resultados', 'Alianza usuarios', 'Consulta PQRDs', and 'Registro PQRDs'. The main content area is titled 'Institución' and contains two paragraphs of text. Below this, the 'Productos y servicios' section is shown, featuring a list of six services. At the bottom, there is a section for 'Descarga de resultados' with a button to 'Enviar mensaje'.

de usuarios

VER MÁS

ESCANOGRAFIA SA

Institución

Contamos con uno de los más modernos equipos, acordes con la tecnología de punta, que sirven de soporte y ayuda en el diagnóstico y tratamiento de las diferentes enfermedades.

Realizamos exámenes de diagnóstico con alta resolución en cerebro, tórax, columna, abdomen y extremidades. El alto nivel del recurso Humano y tecnológico permite la realización de estudios de intervencionismo bajo control tomográfico.

Productos y servicios

Presente sus productos y servicios

1. Tomografía Helicoidal Multicortes Computarizada
2. Resonancia Nuclear Magnética
3. Radiología General
4. Ultrasonido
5. Densitometría ósea por absorción dual de RX.
6. Pletismografía arterial de miembros superiores e inferiores y medición de presiones segmentarias.

Descarga de resultados

Si desea descargar los resultados de sus exámenes:

Enviar mensaje

Se muestra información general de la IPS y los exámenes que se realizan en la IPS, al igual al forma como se descargan los resultados



**LINEA E2Lb:** ESTABLECER LOS INCENTIVOS QUE PROPICIEN LA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA

**ACTIVIDAD:** ENTREGAR UN CARNET A LOS REPRESENTANTES DE LA ALIANZA DE USUARIOS, CON EL FIN DE SER IDENTIFICADOS ANTE LA INSTITUCIÓN Y LA COMUNIDAD

**EVIDENCIA:**



Fue diseñado un botón de identificación para cada uno de los representantes de la alianza de usuarios

**LINEA E2Ld:** FORTALECER LAS ESTRATEGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION INCLUIDO EL ACCESO A MEDIOS, BOLETINES, PERIODICOS QUE POSIBILITE ESPACIOS A LAS ORGANIZACIONES PARA IMPULSAR Y VISIBILIZAR SUS PROCESOS PARTICIPATIVOS

**ACTIVIDAD:** SOCIALIZAR AL USUARIO SOBRE LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS EN LA INSTITUCIÓN (BUZÓN DE SUGERENCIAS, OFICINA DE SIAU, PAGINA WEB, CORREOS ELECTRÓNICOS)

## EVIDENCIA:



The screenshot shows the website of ESCANOGRAFIA SA. The header includes the company logo and navigation links: Inicio, Resultados, Alianza usuarios, Consulta PQRDs, and Registro PQRDs. The main content area is titled "Contáctenos" and is divided into two sections. The left section, "Ubicación", provides the address: Carrera 24 No 154 - 106, CO, Floridablanca, Santander, Colombia, and contact information: servicioalcliente@escanografiasa.com.co 607 6059191. The right section, "Contáctenos", contains a form with three input fields: "Su nombre", "Su correo electrónico", and "Comentarios". Below the form is a button labeled "ENVIAR".



En la página web se puede diligenciar el módulo de PQRDS, además se encuentra el correo de servicio al cliente, una vez el usuario indaga cómo colocar una PQRDS se le explica la manera de hacerlo, ya sea de forma física en los buzones de sugerencias o de manera virtual





En el quinto piso módulo 15 del centro médico Ardila Lulle se cuenta con una oficina de atención al usuario con el fin de orientar a los pacientes y atender todas las inconformidades que ellos manifiesten.

**LINEA E2Le:** PROMOVER LAS FORMAS DE CONVOCATORIA DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACION QUE RECONOZCA LAS DINAMICAS TERRITORIALES Y COMUNITARIAS DEL SECTOR SALUD

**ACTIVIDAD:** PROMOCIONAR LA ALIANZA DE USUARIOS A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB

## EVIDENCIA:

The first screenshot shows the 'Alianza de usuarios' page. It features a navigation bar with links: Inicio, Servicios, Resultados, Contáctenos, and Alianza de usuarios. The main heading is 'Alianza de usuarios'. Below it, a paragraph explains that according to Decree 1757 of 1994, it is a grouping of users of the general health system who have the right to use health services under an affiliation system, aiming for service quality and user defense. It states that ESCANOGRAFIA S.A. was created on January 8, 2020.

The page is divided into two columns: 'Funciones' and 'Representantes'.

**Funciones**

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en la entidad se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Proponer a las entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo

**Representantes**

Las Alianzas de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general para períodos de dos años. Las instancias de participación podrían ser:

- Un representante ante la junta directiva de la institución prestadora de salud de carácter hospitalario pública o mixta.
- Un representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
- Un representante ante el consejo territorial de seguridad social en salud.
- Dos representantes ante el comité de

The second screenshot shows the same page but with the '¿Cómo se organiza?' and '¿Cómo se pueden presentar solicitudes ante la Alianza de usuarios?' sections expanded.

**¿Cómo se organiza?**

A través de una convocatoria a los usuarios en la Institución que utilizan los servicios de salud, para que hagan parte de la Alianza y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber recibido servicios de salud durante el último año en ESCANOGRAFIA S.A.
- Presentar cédula de ciudadanía
- No hallarse incurso ninguna inhabilitación definida en la norma
- Permanecer durante el tiempo que dure la asamblea

La Alianza es de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios, quienes deben presentar por escrito solicitud de admisión ante la Junta de Administración, en la que manifieste expresamente su voluntad de pertenecer a la Alianza de Usuarios quienes tendrán un (1) mes de plazo, contado a partir del día de recibo de la solicitud de ingreso, para resolver su aceptación.

Además, la Alianza de usuarios, debe elaborar su propio reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como miembros directivos y comités de trabajo de acuerdo a las necesidades y temas a tratar.

**¿Cómo se pueden presentar solicitudes ante la Alianza de usuarios?**

Los afiliados podrán presentar sus inquietudes y sugerencias ante la Alianza, por medio de una comunicación escrita que será entregada a la persona encargada de servicio al cliente quien se encuentra ubicada en el 5 piso Módulo 15 del Centro Médico Carlos Ardila Lülle o a través de la cuenta de correo [servicioalcliente@escanografiasa.com.co](mailto:servicioalcliente@escanografiasa.com.co).

Las solicitudes que se envíen a la Alianza deberán cumplir con lo siguiente:

- Presentarse por escrito, por correo físico o electrónico a las direcciones señaladas para el efecto.
- Relacionar los siguientes datos: nombre completo, los apellidos, número de identificación, dirección, teléfono del afiliado, así como una descripción de los hechos o la sugerencia que desea plantear.

Una vez recibida la comunicación a través de la Alianza de usuarios, ESCANOGRAFIA S.A. aplicará el procedimiento de gestión de PQR para su debida respuesta..

## EJE 3

### CULTURA DEL SALUD

**LINEA E3La:** DEFINIR E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE INCIDENCIA Y FORMACION PARA FORTALECER LA SALUD PUBLICA EN CONCERTACION CON LAS COMUNIDADES

## ACTIVIDAD: REALIZAR UN FOLLETO SOBRE AUTOCUIDADO EN LA SALUD Y SOCIALIZARLO A LOS USUARIOS

### EVIDENCIA:

### Servicios en línea ESCANOGRAFIA S.A

ESCANOGRAFIA S.A. realiza actividades encaminadas a gestionar la seguridad del paciente, a promover sus derechos y deberes, por tal razón a continuación se anexan los folletos establecidos para este fin. Por favor leer esta información y tenerla en cuenta al momento de acceder a nuestra institución


Esta dirección de e-mail es utilizada exclusivamente para el envío de información a nuestros pacientes. Le agradecemos no responder este correo.

---


#### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje es confidencial, está amparado por la reserva de la historia clínica y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su(s) destinatario(s) sin autorización del paciente, el grupo clínico a cargo o la autoridad competente. **Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor no responda a este correo electrónico y destruya cualquier copia que haya sido salvada o impresa.**


[Descargar todos los archivos adjuntos como archivo comprimido](#)



DERECHOS ... .PDF  
1.9MB



FOLLETO E... .PDF  
358kB



SEGURIDAD....PDF  
2.9MB

Al correo de cada uno de los usuarios es enviado el folleto anexo a continuación los cuales permite el autocuidado en la institución



**LINEA E3Lb:**DISEÑAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACION E INFORMACION PARA LA PROMOCION Y SOCIALIZACION DE UNA CULTURA DE BIENESTAR Y SALUD CON PERSPECTIVA COMUNITARIA

**ACTIVIDAD:** BRINDAR INFORMACION SOBRE TEMAS DE SALUD A TRAVES DE LA PAGINA WEB

**EVIDENCIA:**





Clínica Foscal

5 nov. 2021

...

¿Sabes qué es el neurointervencionismo?  
Acompañamos al Dr. Daniel Mantilla,  
Neuroradiólogo Intervencionista - Clínica  
FOSCAL a realizar un procedimiento en  
un paciente con enfermedad de la arteria  
carótida interna por acumulación de  
colesterol que causó una estenosis de la  
arteria con disminución del diámetro y  
con el riesgo de hacer un ACV.

En conjunto con la clínica Foscal, el Dr. Daniel Eduardo Mantilla neuroradiólogo intervencionista se realizaron una serie de actividades para identificar un ACV, con el fin de brindar información valiosa para nuestros usuarios



Se hace entrega a los pacientes de estas libretas en donde se encuentran estipulados los signos del ACV

**LINEA E3Lc:** PROMOVER UN PROGRAMA DE FORMACION DE FORMADORES COMUNITARIOS EN SALUD PUBLICA CON ENFOQUE DE DERECHO DIFERENCIAL Y DE GÉNERO

**ACTIVIDAD:** CAPACITAR AL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO SOBRE ENFOQUE DIFERENCIAL QUE SEAN MULTIPLICADORES A NIVEL DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCION

**EVIDENCIA:**

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, there is a header bar with the names of participants: Janeth Reyes, Abigail Ariza, erick vasquez, Paola Sierra, Fernando Rico, and Blanca martinez. Below this, the main content area displays a presentation slide. The slide has a blue background with the text "Una buena atención se caracteriza por..." in white. Below the text is a video of a hand drawing a smiley face in the sky. To the left of the video, there are two bulleted lists. The first list is titled "La información suministrada:" and includes: Clara, Completa, Honesta, Oportuna, and Fundamentada. The second list is titled "La atención ofrecida:" and includes: Interés, Diligencia, Disposición, Cordialidad, and Respeto. On the right side of the screen, there is a sidebar titled "Participantes (31)" which lists the names of all participants in the meeting, each with a small icon and a status indicator.

La información suministrada:

- Clara
- Completa
- Honesta
- Oportuna
- Fundamentada

La atención ofrecida:

- Interés
- Diligencia
- Disposición
- Cordialidad
- Respeto

Una buena atención se caracteriza por...

Participantes (31)

Participante	Estado
LO Laura ordúz	✗
LS Laura Serrano	✗
LG Lisbeth Gelvez	✗
L Luz Aida Calderon	✗
MA María Alejandra Olaya	✗
ME Marisela Caamaño Bastidas	✗
PS Paola Sierra	✗
R Rubén	✗
SM Sandra Milena Linares	✗
S Sonia Teresa Vinviestas Herman...	✗
SM sully marlay Villabona	✗
W Wendy	✗
WB WILLIAM BAUTISTA	✗
ZU Zulay Uribe	✗
C Carol Carreño	✗
DC Deysi Carrillo	✗
P Paola	✗



Janeth Reyes

erick vasquez

Lisbeth Gelvez

Oscar Villamizar

Paola

Janeth Reyes

Victor Castro

erick vasquez

Lisbeth Gelvez

Oscar Villamizar

Paola

Grabando

# LA PERSONA VISUAL

Privilegian, de todo lo que ocurre en el mundo interno y externo, "lo que se ve". Necesitan ser mirados cuando les estamos hablando o cuando lo hacen ellos: tienen que ver que se les está prestando atención. Hablan más rápido y tienen un volumen más alto, piensan en imágenes y muchas cosas al mismo tiempo.



ENTIENDEN AL MUNDO TAL Y COMO LO VEN, RECUERDAN IMÁGENES Y VISUALIZAN EL FUTURO. TIENEN MOVIMIENTOS RÁPIDOS. SIEMPRE ANDAN HACIENDO ALGO .  
HABLAN CON METÁFORAS VISUALES. BUSCAN EL ORDEN

Participantes (21)

Buscar un participante

JR

Janeth Reyes (Yo)

★

EV

erick vasquez (Anfitrión)

📺 🔊 🗑

OV

Oscar Villamizar

🔊 🗑

P

Paola

🔊 🗑

A

Andrey

🔊 🗑

BM

Blanca martinez

🔊 🗑

EM

Esperanza Martinez

🔊 🗑

JC

Juliett contreras

🔊 🗑

LM

Laura mojica

🔊 🗑

LL

Leidy Llanes

🔊 🗑

LG

Lisbeth Gelvez

🔊 🗑

LD

Lizette Diaz

🔊 🗑

L

Luz Aida Calderon

★

MS

Martha Samimiento

🔊 🗑

PS

Paola Sierra

🔊 🗑

SL

SANDRA LINARES

🔊 🗑

VF

Vanessa Fonseca Escanografia

🔊 🗑

**LINEA E3Ld:** CONFORMAR Y/O CONSOLIDAR MECANISMOS DE ESPACIOS PARA QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE Y SE APROPIE DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCION

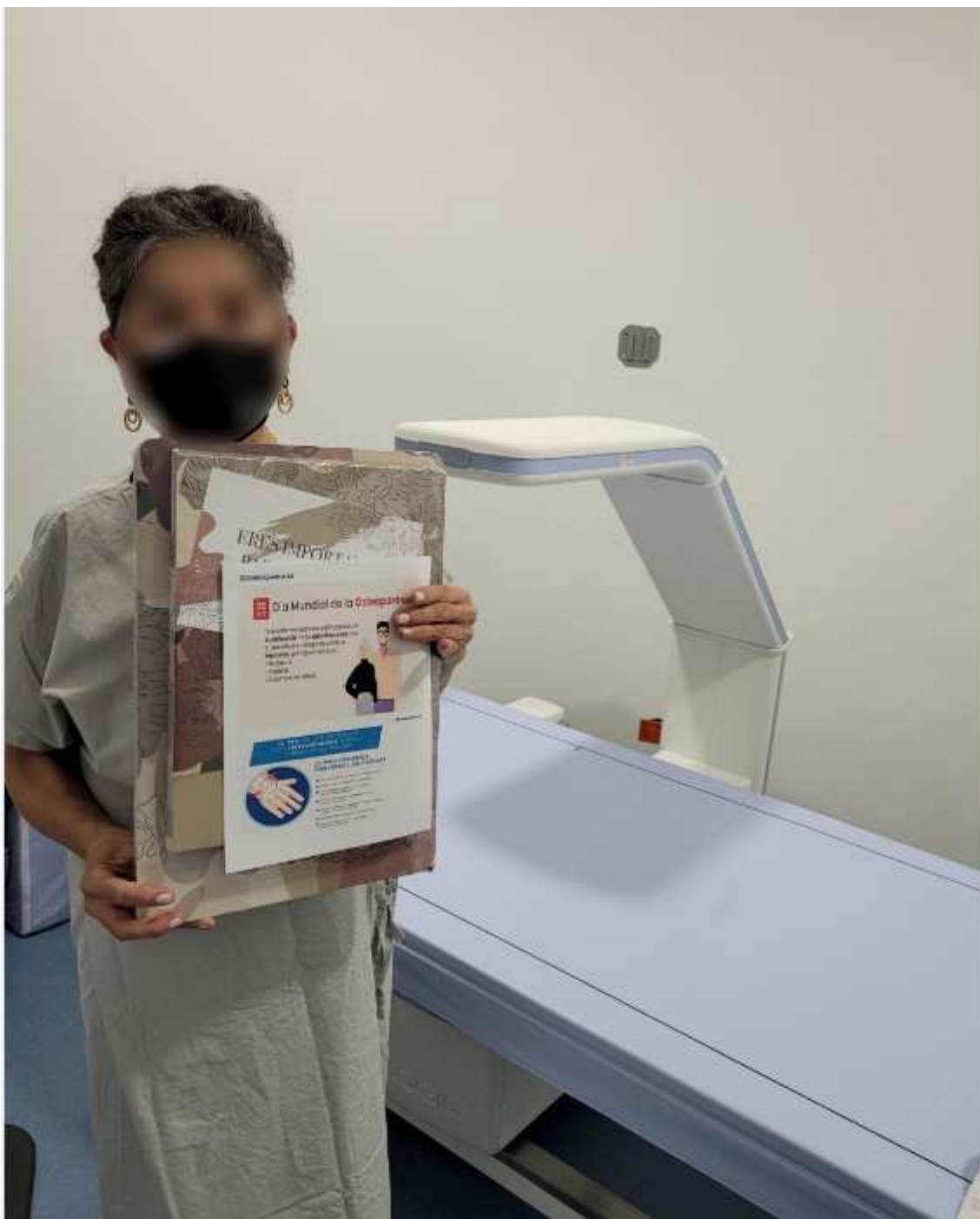
**ACTIVIDAD:** PARTICIPAR EN LA JORNADA DE PREVENCIÓN DE LA OSTEOPOROSIS



**EVIDENCIA:**







EL día 20 de octubre de 2021 se celebró el día de la osteoporosis, ESCANOGRFIA S.A conmemora esta fecha obsequiando algunos detalles a sus pacientes quienes vienen a realizar su examen de Densitometría Ósea y en donde se les recuerda la importancia de realizar los controles necesarios para evitar esta enfermedad y quienes tienen la tienen realizarla Densitometría cada vez que su médico tratante lo exija.

## EJE 4

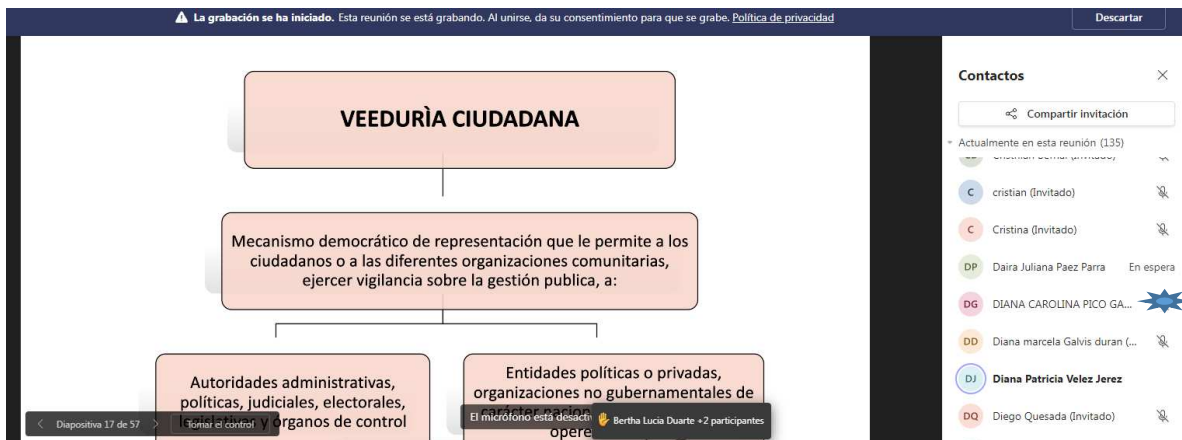
### CONTROL SOCIAL

**LINEA E4La:** IMPULSAR PROCESOS DE CAPACITACION Y FORMACION PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES CIUDADANAS EN LOS ESPACIOS DE CONTROL SOCIAL EN SALUD EN TEMAS RELACIONADOS CON LA GESTION PUBLICA

**ACTIVIDAD:** REALIZAR CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO, EN CUANTO NORMATIVIDAD DIRIGIDO POR LOS DIFERENTES ENTES DE SALUD

**EVIDENCIA:**





La salud es de todos Minsalud

# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Reporte de actividades 2022

22:56

**Contactos**

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (121)

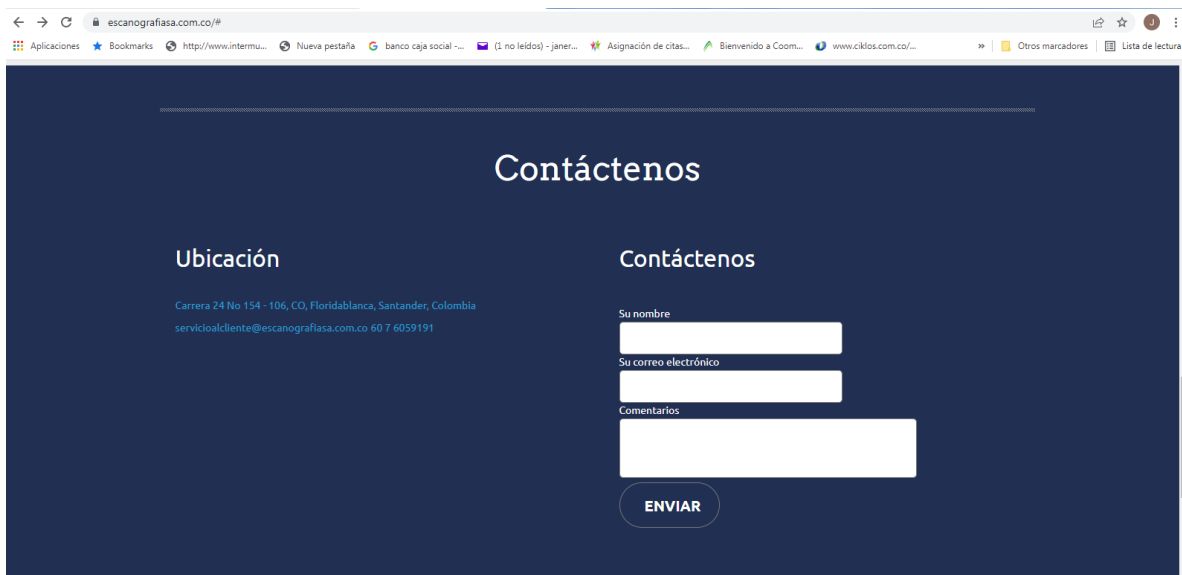
- JR JANETH REYES -IMAGENOL...
- Secretaría de Salud Páramo ...
- "SANDRA HERNANDEZ (In...
- A Adriana (Invitado)
- AM Adriana Vega M (Invitado)
- AH AIDA AGUILAR HERNANDEZ...
- AB Alejandra B (Invitado)
- AS Ana Mariela sierra (Invitado)
- AB Andrea Castañeda Sec Salud...

**LINEA E4Lb:** MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA CIUDADANIA A TRAVES DE LA AMPLIACION DE CANALES DE COMUNICACION POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES

**ACTIVIDAD:** REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE LA PAGINA WEB EN DONDE SE INCLUYAN CUÁLES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



## EVIDENCIA:



**LINEA E4Lc:** POSICIONAR EL CONTROL SOCIAL COMO ELEMENTO BASICO DE LA DEMOCRACIA Y LA TRANSPARENCIA EN SALUD, LO CUAL INCLUYE EL RECONOCIMIENTO A VEEDORES Y A SUS REDES

**ACTIVIDAD:** GENERAR RECONOCIMIENTO DE LOS REPRESENTANTES DE LA ALIANZA DE USUARIOS EN LA PAGINA WEB

## EVIDENCIA:



## Miembros de la Alianza

**Presidente:**  
**JUAN CARLOS NIÑO  
QUIROGA**

**Secretario:**  
**SONIA ANDREA GUTIERREZ**

**Representante ante el  
Comité de Participación  
Comunitaria:**  
**JOSE RICARDO FARFAN**

**Representante ante el  
Consejo Local de Seguridad  
Social:**  
**VICTOR MANUEL DANGON**

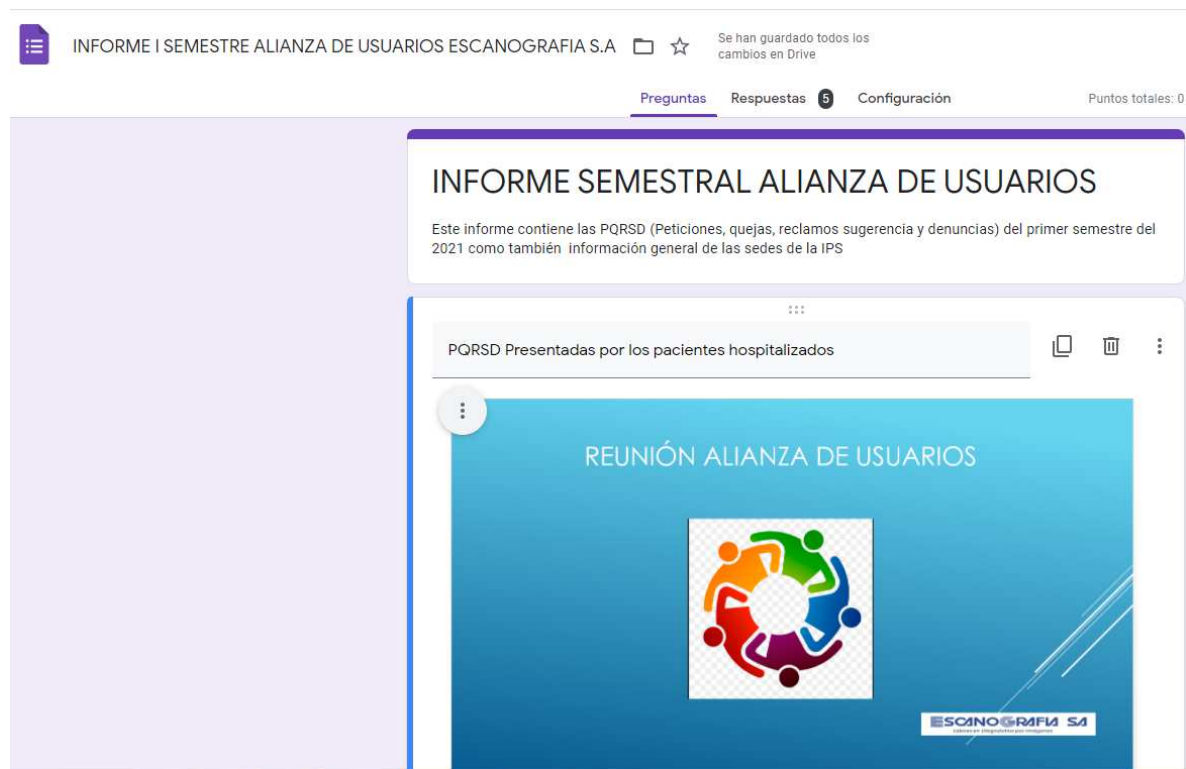
**Representantes ante el  
Comité de ética Hospitalaria:**  
**ROSALBA GOMEZ DE  
RINCON Y MARTHA YANETH  
ALDANA QUINTERO**

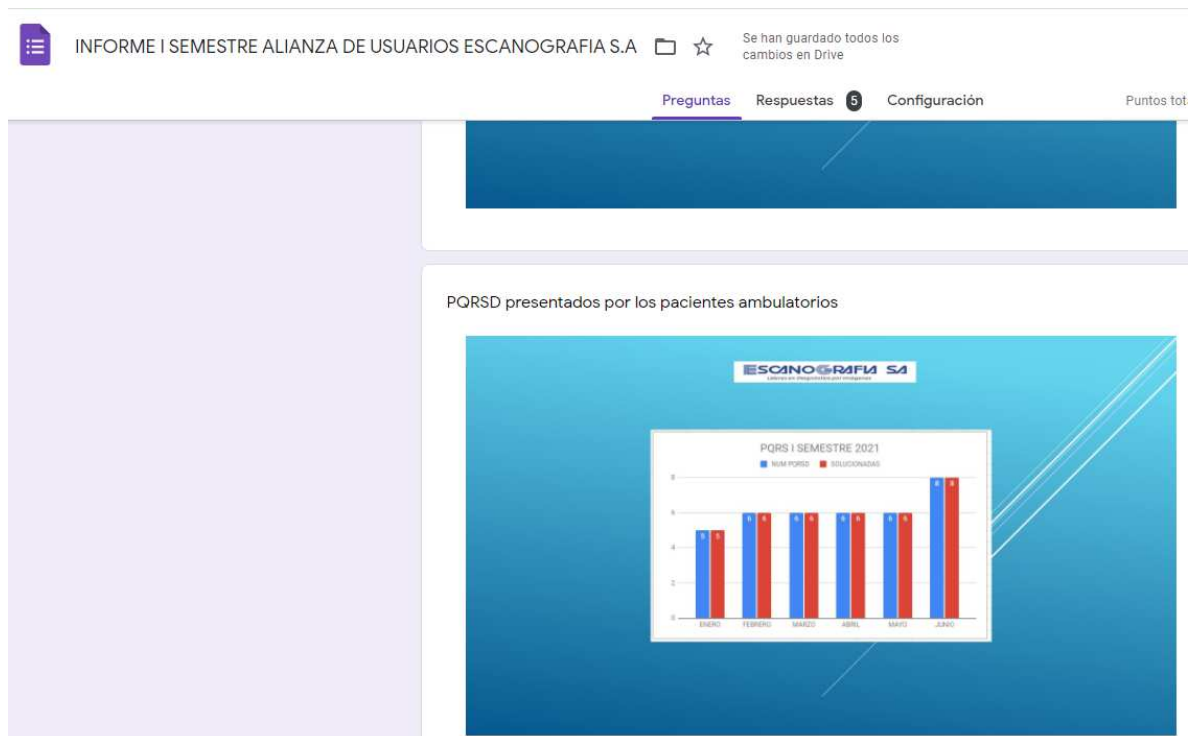


**LINEA E4Ld:** IMPLEMENTAR LOS MECANISMOS QUE PERMITAN FORTALECER LA PARTICIPACION CIUDADANA EN EL ANALISIS DE INFORMACION PARA QUE ESTA CONTRIBUYA A QUE LAS AUTORIDADES HAGAN UN MANEJO

**ACTIVIDAD:** SOCIALIZAR SEMESTRALMENTE CON LOS INTEGRANTES DE LA ALIANZA DE USUARIOS LAS PQRD PRESENTADAS EN LA INSTITUCION Y LAS RESPUESTAS DADAS A LOS USUARIOS

**EVIDENCIA:**





INFORME I SEMESTRE ALIANZA DE USUARIOS ESCANOGRAFIA S.A.

Preguntas Respuestas 5 Configuración Puntos totales: 0

NOMBRE COMPLETO  
5 respuestas

Victor manuel Dangond Montañez
Martha Yaneth Aldana Quintero de
Sonia Andrea Gutiérrez
Juan Carlos Niño Quiroga
Rosalba Gómez de Rincón

El segundo semestre no se pudo presentar a la alianza de usuarios porque su vigencia fue hasta el 8 de enero de 2022

**LINEA E4Le:** DEFINIR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE FORMACION DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y LA CIUDADANIA PARA EL FORTALECIMIENTO Y PROMOCION DEL CONTROL SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD

**ACITIVIDAD:** PARTICIPAR EN LAS CAPACITACIONES CONVOCADAS POR LOS DIFERENTES ENTE DE CONTROL O LA SECRETARIA DE SALUD EN CONTROL SOCIAL

**EVIDENCIA:**

JANETH REYES

**RESOLUCIÓN 229 DE 2020** 4.2 Capítulo de derechos

Todo afiliado, sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas, costumbres, origen, o condición social o económica, tienen derecho a:

1. Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz
2. Protección a la dignidad humana
3. A la información
4. A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia
5. A la confidencialidad
6. A la no discriminación por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas, costumbres, origen, o condición social o económica

Supersalud

**Contactos**

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (1/1)

- JANETH REYES (participando)
- Martina (Invitado)
- Yolanda Alfonso Duartes (Invitado)
- 208676300 (Invitado)
- Alderson (Invitado)
- Alderson Quintero (Invitado)
- Alexandra Carragel (Invitado)
- Aylen Espinoza (Invitado)
- Alvaro Alvaro Medina S. (Invitado)
- Amelia Suarez Silva (Invitado)

DIANA CAROLINA PICO

**VEEDURÍA CIUDADANA**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, a:

1. Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, y órganos de control
2. Entidades políticas o privadas, organizaciones no gubernamentales de interés público

**Contactos**

Compartir invitación

Actualmente en esta reunión (1/1)

- crislian (Invitado)
- Cristina (Invitado)
- Diana Juliana Pico Pico (Invitado)
- DIANA CAROLINA PICO GALLO (participando)
- Diana Marcela Gallo Duran (Invitado)
- Diana Patricia Velazquez (Invitado)
- Diego Quisada (Invitado)

LUZ

AIDA

CALDERON



## EJE 5

### GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

**LINEA E5Lb:** IMPLEMENTAR LOS DISPOSITIVOS QUE LE PERMITAN A LA CIUDADANIA PARTICIPAR EN LA GESTION DEL SECTOR SALUD EN LOS NIVELES TERRITORIALES E INSTITUCIONALES

**ACTIVIDAD:** DAR A CONOCER ANUALMENTE POR MEDIO DE LA PAGINA WEB CUANTAS PQRD FUERON INTERPUESTAS Y QUE PLANES DE MEJORAMIENTOS SE FORMULARON

### EVIDENCIA:

Sistema PQRD

Administración de Usuarios

Citas Incumplidas

Maestros

Gestión PQRD

Administración PQRD

Gestión Gerente Solución

Buscar

Sede: --Seleccione Sede--

Estado: SOLUCIONADO

Tipo: --Seleccione Tipo de Solicitud--

Paciente:

No Omite:

BUSCAR

Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti	Ti
Solicitante	Teléfono:	Ciudad:	Archivo	AnálisisPQRs	Estado:	Asignado	Tramite	Solucionado	Devuelto	Asignar	Editar	Ver	Imprimir	
L. Claudia	3166289642	BUCARAMANGA			SOLUCIONADO					Asignar	Editar	Ver	Imprimir	
ID	3014986548	FLORIDABLANCA			SOLUCIONADO					Asignar	Editar	Ver	Imprimir	
ID		ALTOS DEL ROSARIO			SOLUCIONADO					Asignar	Editar	Ver	Imprimir	

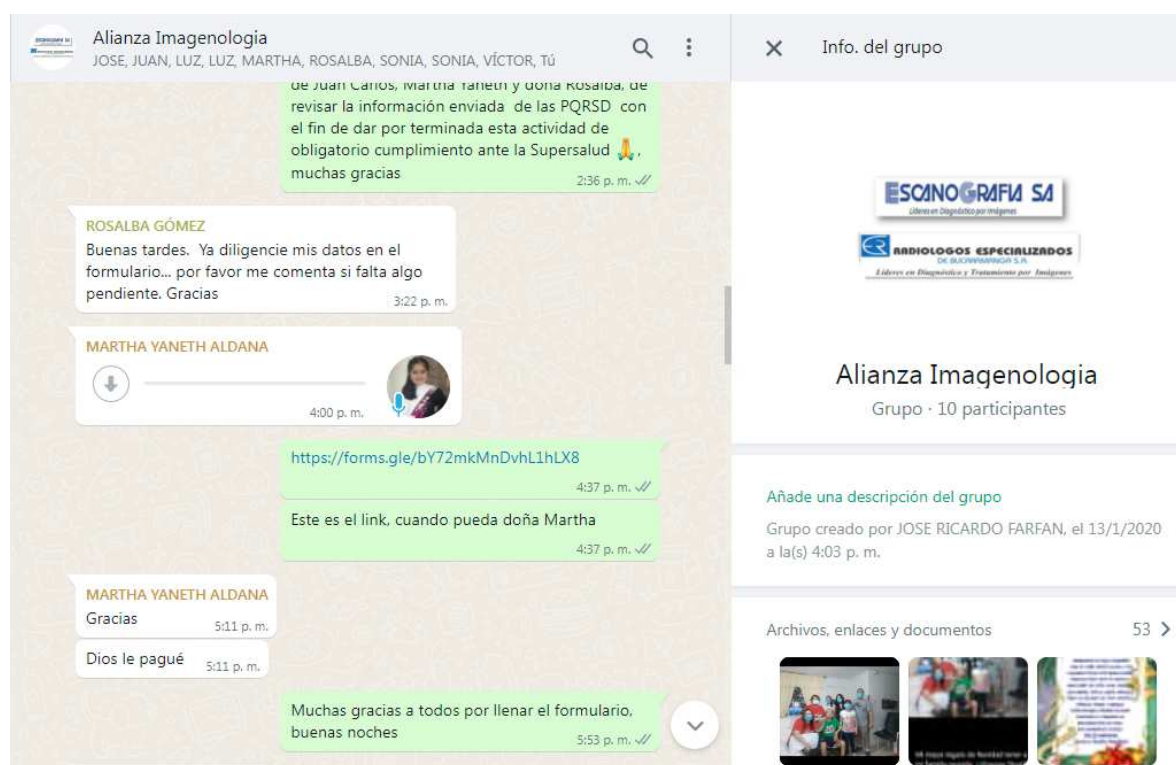
Anterior - 1 - Siguiente

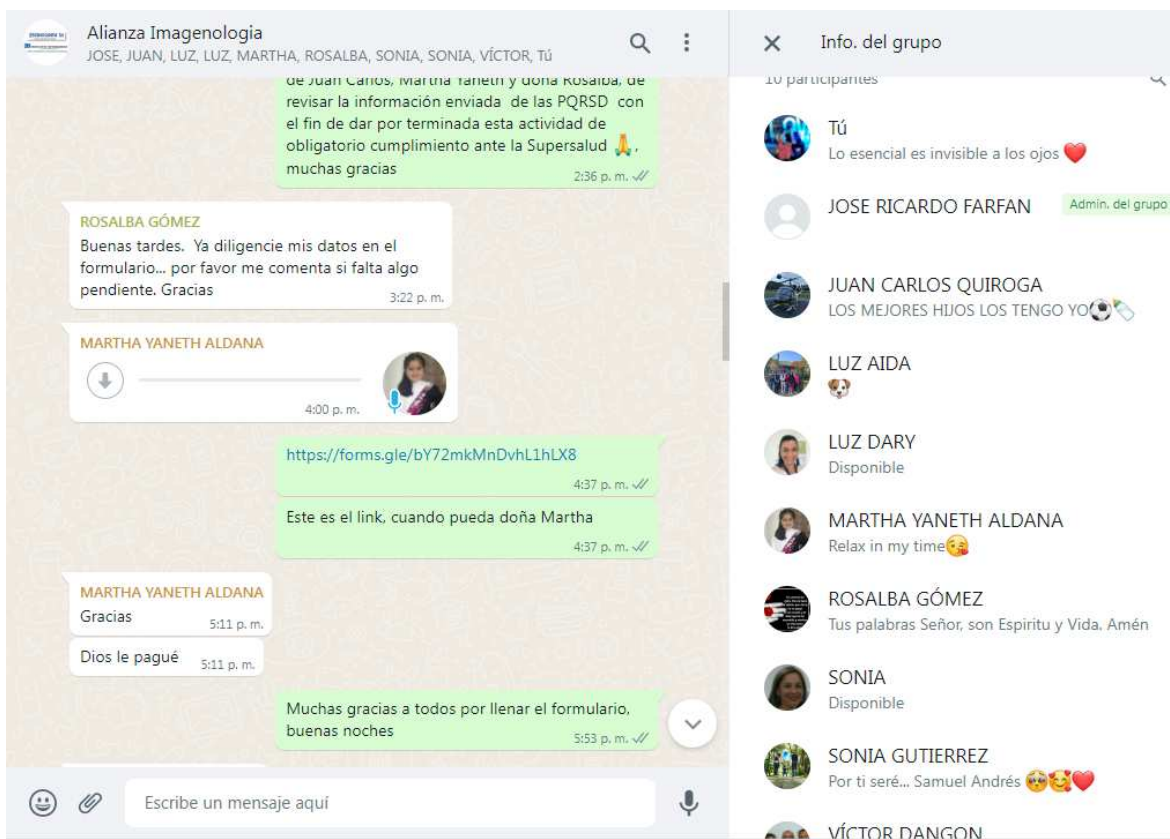
Durante el último trimestre de 2021 se diseñó el sistema PQRD de la institución y a partir del mes de diciembre se implementó, donde se puede observar el trámite de las mismas y las respuestas a las PQRDS

**LINEA E5Ld:** FORTALECER LOS ESCENARIOS PARA LA PARTICIPACION EN LA DECISION

**ACTIVIDAD:** REALIZAR UN ENCUENTRO ENTRE LA ALTA GERENCIA Y LA ALIANZA DE USUARIOS CON EL FIN DE GARANTIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL SOCIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO

**EVIDENCIA:**





Se creó este grupo de WhatsApp en donde se incluyó a la parte administrativa-gerencial de la institución con el fin interactuar con los miembros de la Alianza