	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	PAGINA: 1 - 13
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

**Informe de la Estrategia de la Política de participación ciudadana con los resultados de las experiencias exitosas en la vigencia 2022**

De acuerdo con la normatividad vigente y cumpliendo con la participación social y comunitaria en los diferentes espacios se trabajaron actividades encaminadas al cumplimiento de dicha política durante la vigencia 2022.

1. Capacitaciones y reuniones mensuales de alianza de usuarios. Se realizaron reuniones mensuales con los líderes dando cumplimiento al cronograma de capacitaciones de la alianza de usuarios con los temas establecidos desde el mes de enero de 2022 y solicitados por ellos para su actualización.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
REUNION MENSUAL ALIANZA Y SOLICITUD DE ACTIVIDADES CAPACITACION												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION RENDICION DE CUENTAS												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION PARTICIPACION Y LIDERAZGO SOCIAL												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION COVID 19												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION EN SISTEMA GENERAL SEGURIDAD SOCIAL SAL												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION DE POLITICA DE HUMANIZACION												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION SISTEMAS												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION EN PRIMEROS AUXILIOS												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION SOBRE PAMEC												
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION EN DERECHOS Y DEBERES												
REUNION MENSUAL ALIANZA FIN DE AÑO												



	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	PAGINA: 2 - 13
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

2. Participación en audiencia pública de rendición de cuentas. Los diferentes líderes de la alianza de usuarios fueron invitados a la audiencia pública de rendición de cuentas y fueron capacitados en la estrategia de doble vía sobre rendición de cuentas para que pudieran participar en este ejercicio.  
También en el mes de diciembre se llevó a cabo la segunda rendición de cuentas a los líderes de la alianza de usuarios donde se escucharon las expectativas y necesidades de los líderes y se entregó un informe de gestión por parte del gerente de las actividades realizadas en el año 2022.
  
3. Se tiene en cuenta las experiencias de los usuarios y líderes en las diferentes actividades buscando conocer su opinión mediante encuesta de percepción de fortalezas y debilidades para participar en los diferentes pasos del proceso de creación de los diferentes planes de la ESE ISABU.





4. Participación de los representantes de la alianza de usuarios de la ESE ISABU en los diferentes estamentos de participación social y comunitaria (copacos, consejo territorial de seguridad social en salud, comité de ética hospitalaria), se eligieron y enviaron los diferentes representantes de la alianza de usuarios a los estamentos de participación social.



<b>NOMBRE</b>	<b>DOC IDENTIDAD</b>	<b>CELULAR</b>	<b>CARGO</b>
WILLIAM PORRAS CARRILLO	91.244.513	3182476489	PRESIDENTE
SANDRA PATRICIA VEGA	63.500.211	3204209800	SECRETARIA
PEDRO JULIO RUEDA	13.800.923	3107783985	REVISOR FISCAL
AMELIA BUENO SILVA	63.283.040	3163556031	TESORERO
LUZ STELLA RANGEL	60.280.072	3166632543	REP JUNTA DIRECTIVA ISABU
HUGO CADENA FIERRO	91.226.635	3156410183	REP COMITÉ ETICA HOSPITALARIA
LINIA CARDENAS DUARTE	63.281.892	3153627065	REP COMITÉ ETICA HOSPITALARIA
LIBARDO MELENDEZ	13.844.812	3188554766	REP CONSEJO TERRITORIAL
RICHARD CARVAJAL	13.741.674	3182476489	REP COPACO

5. se realizó entrega de incentivos (diplomas y reunión de fin de año) a los diferentes líderes, en esta ceremonia se contó con la participación de los directivos de la ESE ISABU y se resaltó la labor de los líderes en pro del mejoramiento de la atención a los usuarios. Hubo participación de una agrupación musical y se ofreció un desayuno navideño.






	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	PAGINA: 5 - 13
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad



6. Realización y presentación de la política pública de participación social en salud. Se presentó ante el ministerio la política pública de participación social en salud 2022 y la evaluación de la 2021.
7. Se participó activamente en las campañas de vacunación contra covid 19 que se desarrollaron en los centros de salud de la ESE ISABU.



	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	CODIGO: CAL-F-027	PAGINA: 6 - 13
	VERSION: 3	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad



8. Se generó, socializo y publico el documento de MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA ESE ISABU para que la comunidad esté enterada de como participar en las diferentes estamentos


### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA ESE ISABU**

*Este documento tiene como objetivo orientar a los actores del sistema de salud y en especial a los usuarios de la ESE ISABU para la identificación de elementos conceptuales y de gestión relacionados con la participación social, en el marco de la Política de Participación Social en salud (Resolución 2063/ 2017), explicitando aquellas acciones que se pueden ejecutar complementariamente para la realización del derecho a la participación vinculado con el derecho a la salud.*

#### **OBJETIVO**

*Generar espacios de comunicación, que permitan promocionar y promover los mecanismos de participación de los usuarios, el control social, y de protección al usuario de los servicios de salud en la ESE ISABU, con el fin de fortalecer la cultura de la corresponsabilidad y transformar la cultura institucional, fomentando la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios de salud.*

#### **ALCANCE**

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 7 - 13</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

*Inicia con la identificación de los mecanismos democráticos de representación de los usuarios que están legalmente constituidas como derecho fundamental de los afiliados y beneficiarios, que voluntariamente interactúan en el control y participación social a nivel consultivo, directivo, técnico administrativo, de vigilancia y control, para el mejoramiento continuo de la gestión y termina con aporte al proceso de toma de decisiones.*

### **PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA ESE ISABU**


*Proceso de gestión de la salud que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidad se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos de nuestra institución.*

#### **PROPOSITO**

*Lograr que la ciudadanía, familias y comunidad incidan en las decisiones públicas que afectan la salud y la calidad de vida, aportando a la consecución de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública, a la solución de las tensiones territoriales identificadas y al mejoramiento de la capacidad de gobernanza en salud.*

- 1. Reconocer e implementar los principios de la Política de Participación Social en Salud como orientaciones ético- políticas y operativas para todos los actores e instancias que desarrollan proceso de participación social en salud.*
- 2. Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.*
- 3. Fortalecer y empoderar la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga, incida y decida en la formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.*
- 4. Impulsar la participación social para fortalecer y difundir la cultura de la salud y el autocuidado y el derecho a la salud de los ciudadanos.*
- 5. Promover el control social sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema como elemento básico de garantía del derecho a la salud.*
- 6. Promover la gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión, lo que implica diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuestario participativa con énfasis en la garantía de la participación de la población en: la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno.*
- 7. Acompañar técnicamente a los ciudadanos, las organizaciones para promover la participación social en salud*
- 8. Adoptar estrategias y mecanismos de comunicación para proveer información pertinente sobre el Sistema de Salud a la ciudadanía.*
- 9. Adoptar estrategias de educación a la ciudadanía y sus organizaciones para la apropiación del derecho a la salud y el papel del derecho a la participación en su realización.*



	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 8 - 13</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

10. Adoptar una estrategia de gestión que permita coordinar y articular esfuerzos y construir sentidos compartidos sobre la necesidad de garantizar el derecho a la participación como parte integral del derecho a la salud.

### **TERMINOS APLICABLES**

*Asociación de usuarios: Agrupación de afiliados del Sistema de Salud de LA ESE ISABU, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, quienes velarán por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.*

*Audiencia Pública participativa o de rendición de cuentas: evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.*

*Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando puedan afectar derechos o intereses colectivos.*

*Canal de comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.*

*Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles; derechos políticos y deberes, el cual es sometido a sus leyes.*

*Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.*


*Deberes: Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.*

*Derechos: Son el resultado de leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia a la Nación.*

*Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.*

*Encuestas: procedimiento mediante el cual se recopilan datos a través de un cuestionario diseñado, cuya finalidad es conocer y medir la opinión de la gente respecto a un tema específico, lo que permite aportar al proceso de toma de decisiones de la alta Dirección.*



	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 9 - 13</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

*Entrevistas: son espacios a través de los cuales se desarrolla una charla con una o más personas con el objetivo de obtener información a través de las preguntas que se realizan al entrevistado, estableciendo así un diálogo directo.*

*Participación ciudadana: Proceso social, mediante el cual, los usuarios, Asociaciones y Veedurías ciudadanas, se acercan o se vinculan con el Sistema de Salud para aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud, con el objetivo propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.*

*Participación comunitaria: En el ámbito normativo de la salud en Colombia la participación comunitaria es concebida como el derecho de la comunidad a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan (art. 12° Ley 1751 de 2015).*

*Participación social: 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 comprende la participación ciudadana y comunitaria.*

*Transparencia: Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.*

*Usuario: Persona que se encuentra vinculada al Sistema de Salud.*


*Veeduría ciudadana: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los usuarios, ejercer vigilancia sobre la gestión del Sistema de Salud responsable de la ejecución los procesos administrativos y asistenciales, la oferta y la demanda del plan de beneficios y del resultado de la prestación del servicio, referenciado en el monitoreo continuo de la gestión*

### **ESPACIOS INSTITUCIONALES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

- a) Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud- CTSSS. Asesora a las direcciones de salud de la respectiva jurisdicción, 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.
- b) Comité de Participación Comunitaria (COPACO);
- c) Asociación de usuarios en salud
- d) comités de ética hospitalaria.

*(Fundamentados en los Artículos 49 y 103 de la C.P. y en los Decretos 1757 de 1994 y 1616 de 1995). Objetivo: planeación y gestión en servicios de salud, velar por el cumplimiento del derecho a la salud.*

### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 10 - 13</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

*Los mecanismos de participación social interior del Sistema de Salud de LA ESE ISABU, se consolidan a nivel individual y colectivo, cuya finalidad promueve la democratización de los servicios, en beneficio de la equidad y la eliminación de barreras de accesibilidad, dando alcance a la Política de Participación Social en Salud; es importante disponer de canales de comunicación electrónicos y presenciales, que faciliten la interacción entre el Sistema y los grupos de interés que establezca el diálogo participativo, el análisis de iniciativas, la concertación conjunta en temas relacionados en salud. Los mecanismos de participación a nivel individual, se refieren a las acciones constitucionales interpuestas por los usuarios, las necesidades expresadas de los mismos por intermedio de los canales de comunicación y a la libre elección de los representantes de los organismos rectores y coordinadores del Sistema de Salud de LA ESE ISABU, cuyo fin primordial debe ser el de mejorar la calidad de la prestación del servicio. El Sistema de Salud de LA ESE ISABU, de acuerdo con su competencia y responsabilidad en la prestación de los servicios, efectuará las coordinaciones a nivel intersectorial y territorial a que haya lugar, para atender temas relacionados con la salud de los usuarios.*

### **PROCESO Y MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL ESE ISABU**

*Inicia con la identificación de la calidad de usuario vinculado a la ESE ISABU, quien tiene derecho a formar parte de los diferentes mecanismos de participación social.*

*Se realizan los respectivos informes para que la comunidad esté enterada de los planes, programas y proyectos que la institución promueve para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.*

*Se organizan capacitaciones sobre participación social para que los usuarios identifiquen cuáles son sus derechos, espacios y funciones a la hora de realizar control social en salud.*


*Para que los usuarios puedan participar activamente de la alianza de usuarios se realizan convocatorias en los diferentes centros de salud invitando a la comunidad a recibir las capacitaciones, inscribirse y asistir mensualmente a las reuniones generales de la alianza.*

*Para la elección de junta directiva de la alianza de usuarios, y de acuerdo a la normatividad se realiza la ASAMBLEA GENERAL DE ALIANZA DE USUARIOS donde se elige presidente y secretario de la asamblea quienes velaran por el normal funcionamiento de la misma, en dicha asamblea democráticamente se elige de los asistentes previa postulación el presidente, secretario, tesorero y revisor fiscal de la alianza de usuarios, cuyos nombres son sometidos a votación para ser elegidos por un periodo de 2 años.*

*Dentro de la asamblea general de alianza de usuarios también son elegidos democráticamente los representantes ante el consejo territorial de seguridad social en salud, Comité de participación social y comunitaria y 2 miembros para el comité de ética hospitalaria,*

*El acta de la asamblea junto con los miembros elegidos es remitido a los entes gubernamentales y publicado en la página web [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co)*

*La junta directiva de la alianza de usuarios cita mensualmente reunión de los integrantes de la alianza para dar cumplimiento al cronograma de capacitaciones del año y para dialogar sobre las expectativas y necesidades*

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 11 - 13</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

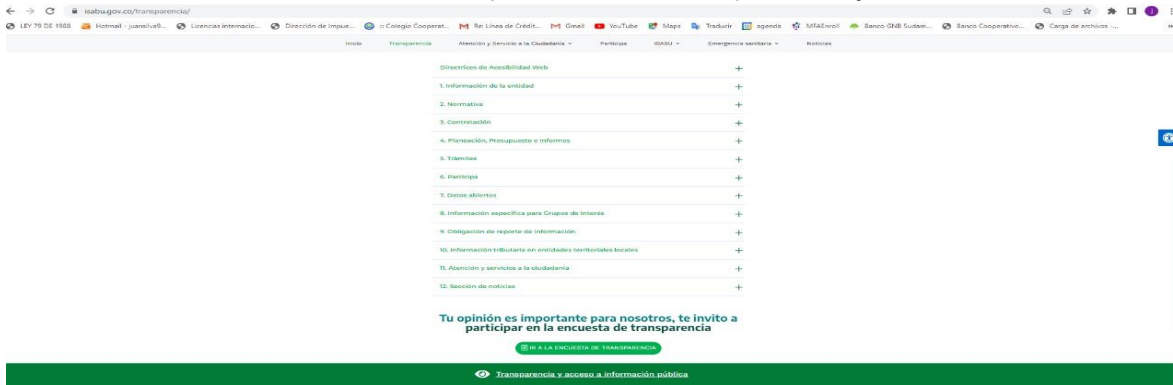
de cada comunidad o centro de salud de la ESE ISABU. De igual manera se tratan todos los temas referentes a la calidad y oportunidad del servicio para proponer acciones de mejora. De cada reunión reposara en la oficina del SIAU del ESE ISABU acta con soportes de la reunión.

El comité de Ética Hospitalaria se reunirá minino 1 vez cada mes para tratar los temas de su competencia y los representantes de la alianza participaran y entregaran informe detallado de estas reuniones a la alianza en pleno.

**Para poder participar en los diferentes espacios los usuarios pueden comunicarse a la oficina del SIAU mediante correo electrónico [atencionalusuario@isabu.gov.co](mailto:atencionalusuario@isabu.gov.co) , Presencial en la oficina del SIAU en el Hospital Local del Norte o al celular 3167440481 indicando su solicitud voluntaria de pertenecer a los diferentes mecanismos de participación cuyo requisito es:**

- Haber recibido servicios de salud en la ESE ISABU durante el último año.
- No hallarse incurso ninguna inhabilidad definida en la norma.

9. Se involucró a la comunidad en la opinión sobre transparencia y acceso a la información.



10. Se generan espacios de mesas de trabajo y reuniones conjuntas con la comunidad, los directivos de la ESE ISABU y los organismos necesarios para escuchar las expectativas y necesidades de los usuarios y generar estrategias, planes, proyectos y actividades que permitan su satisfacción.





11. Los líderes de la alianza de usuarios de la ESE ISABU participaron activamente en capacitaciones relacionadas con temas de control y veedurías en salud.



Atentamente,



**JUAN VICENTE SILVA DIAZ**  
Líder Atención al Usuario SIAU