



## EVIDENCIAS DE LAS ACTIVIDADES DEFINIDAS EN PLAN DE TRABAJO POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INSTITUTO CANCEROLOGICO DE NARIÑO VIGENCIA 2025

E1.La.

Consecutivo de la actividad: A001

Contar con las actividades programadas el recurso humano y recursos financieros para desarrollar las actividades de participación en desarrollo de la política de participación social en salud.

Definir desde gerencia y la líder de atención al usuario las actividades para desarrollar la Política de participación Social en Salud en la vigencia 2025.

Se define desde el año 2020 el responsable del cumplimiento y reporte de la PPSS y los recursos son definidos y autorizados de manera anual en plan de necesidades institucional.

San Juan de Pasto, 2 de septiembre de 2020

Gestora social  
**LORENA ARCINIEGAS SALAZAR**  
Líder de proceso de atención al usuario  
Instituto Cancerológico de Nariño Ltda.  
San Juan de Pasto

Ref. Designación como responsable de gestionar la política de participación social en salud en el ICN Ltda.

Cordial Saludo,

Con el respeto acostumbrado y en el marco de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) definida en la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, me dirijo a usted con el propósito de designarle como responsable de gestionar el desarrollo de la política de participación social en salud en el Instituto Cancerológico de Nariño Ltda., conocedora de sus capacidades y acorde a sus funciones como gestora social y líder de proceso de atención al usuario. Cabe mencionar que en dicho proceso cuenta con el apoyo de la alta dirección y de los colaboradores que según sus competencias hagan parte de la definición y ejecución de las actividades definidas en el plan de trabajo.

Gracias por su colaboración.

Atentamente,

*Silvia Adriana Paz Bastidas*  
**SILVIA ADRIANA PAZ BASTIDAS**  
Gerente Instituto Cancerológico de Nariño Ltda.

**INSTITUTO CANCEROLOGICO DE NARIÑO**  
No. Partida: 02  
Fecha: 02 SEP 2020  
Hora: 11:00 AM  
Asunto: ANUNCIO DECE

CARRERA 40ª N. 19B - 55. Teléfonos: 7314848 - 7316551. PASTO - NARIÑO - COLOMBIA

**E1Lb** Incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la IPS aspectos relacionados con la Política de Participación Social en Salud, establecida mediante la Resolución 2063 de 2017, constituye una acción estratégica que fortalece la gestión institucional y promueve una atención centrada en el usuario.

Consecutivo de la actividad: A002

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

**BUSCA** →

Dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1430 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1787 de 2015.

www.icnna.com

2

Decreto 1787 de 1994

Participación 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."

www.icnna.com

3

### LIGAS Y/O ASOCIACIONES DE USUARIOS

<b>Decreto 1787 de 1994</b> Acto de Participación Social Código de las Partes Participativas de los usuarios de servicios de salud	<b>Ley 1430 de 2011</b> Derecho de los usuarios de servicios de salud	<b>Decreto 947 de 2007</b> Participación Ciudadana de los usuarios de servicios de salud
<b>Ley Estatutaria de 2015</b> Artículo 12. Participación en los procesos de atención de salud	<b>Decreto 1026 de 2015</b> Mediaciones a la Salud con el Usuario	<b>Decreto 1026 de 2015</b> Mediaciones a la Salud con el Usuario
<b>Política Participativa Social en Salud (PSS) de 2017</b> Normativa de desarrollo de acciones de participación social en salud	<b>Decreto 1026 de 2015</b> Mediaciones a la Salud con el Usuario	<b>Decreto 1026 de 2015</b> Mediaciones a la Salud con el Usuario

www.icnna.com

4

### POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

¿Cómo se entiende la participación en la PPEST? La Participación Social es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud.

Objetivo general: Definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS.

www.icnna.com

5

### POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

**Objetivos específicos:**

- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017 de políticas públicas de salud, diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto -cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

www.icnna.com

7

### POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

#### EJES ESTRATÉGICOS

www.icnna.com

8



SC-CER389899

PROCESO: TALENTO HUMANO				
NOMBRE DEL FORMATO				
REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS				
CODIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PAGINA	
THF-001	2	5-04-2017	1 de 1	
EVENTO/ACTIVIDAD	Socialización PPSS Política de participación social en salud			
RESPONSABLE	Joz Marly Sanchez - Jairo Chiriquis			
LUGAR	ICN	FECHA	07/09/2023	
HORA INICIO	07/09/2023 4:00pm	HORA FINALIZACIÓN		
No.	NOMBRE	PROCESO/AREA	IDENTIFICACION	FIRMA
1	VALENTINA PARDUNA M.	Co. CLINICA	243381021	CPA
2	Luisa Fely BOGUEO N	Proceso P.M	107663884	Luisa Fely
3	Enrique Camacho B.	Asociación U.	22894103	Enrique
4	Guillermo Delgado	Asociación U.	36950374	Guillermo
5	Luisa GARCIA E	Asoc. ICN	20522104	Luisa
6	José Benavides S.	Asociación	12889125	José
7	Jairo Chiriquis C.	ICN	13070864	Jairo
8	Jairo Chiriquis S	A. Usuario	22425079	Jairo
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
OBSERVACIONES:				
Firma Responsable(s): <u>Joz Marly Sanchez B</u> <u>Jairo Chiriquis SIA</u>				

E2 Capacitar a los integrantes de la Junta Directiva en los derechos y deberes establecidos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como en los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017, incluyendo la explicación de los mecanismos formales de participación ciudadana como Asociación de Usuarios, veedurías, rendición de cuentas y PQRD, y promoviendo el ejercicio del control social responsable, con el fin de que los integrantes desarrollen actividades pedagógicas y de acompañamiento dirigidas a los pacientes del Instituto Cancerológico de Nariño y a la comunidad, fortaleciendo el empoderamiento, la corresponsabilidad y la cultura de participación institucional.

Consecutivo de la actividad: A003

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSF**

LORENA ARCINEGAS SALAZAR  
Profesional Asesoría al Usuario  
San Juan de Pasto, marzo de 2022

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF**

El procedimiento para la gestión de PQRSF, fue actualizado en el año 2022 de acuerdo a lo establecido en la circular externa No. 002215/00000105 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud.

**TENGA EN CUENTA LOS SIGUIENTES TÉRMINOS**

**PETICIÓN:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la recepción de una atención, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documento, entre otros.

**QUEJER:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario.

**RECLAMO:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación de un servicio o solicitar un reconocimiento del mismo, reconocimiento de errores.

**RECOMENDACION:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados bienes y servicios ofrecidos por el ICN.

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSF**

**OBJETIVO:** Atender, atender y recibir información oportuna y efectiva de manera clara, sencilla y a tiempo, sobre cualquier sugerencia o reclamo que se realice o se brinde a través de los canales de atención al usuario, mediante el uso de los canales de atención al usuario, mediante el uso de los canales de atención al usuario, mediante el uso de los canales de atención al usuario.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todo el personal del ICN que es susceptible de recibir las PQRSF generadas por los usuarios, ya sean físicas que accedan al Instituto Cancerológico de Nariño, a través de los medios disponibles para este fin.

**Mecanismos para interposición de PQRSF:**

- Documento escrito y radicado en la institución.
- Boletines de sugerencias distribuidos en las salas de espera de la institución.
- Correo electrónico atención al cliente y registrado en página web institucional.
- Líneas telefónicas 602(7332117 - 602(7230999) o celular y WhatsApp: 3182392931.
- Presencialmente en gestión social y/o funcionarios de la institución.
- A través del formato ALU-003 registro de PQRSF que reposa en el botón de sugerencias.

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSF**

**Análisis del formato recibido:** Inmediatamente recibido la PQRSF se lee, analiza y clasifica según sea el caso.

**Términos para resolver las PQRSF:**

- Reclamos de riesgo simple:** 72 horas a partir de la fecha de radicación.
- Reclamos de riesgo priorizado:** 48 horas a partir de la fecha de radicación.
- Reclamos de riesgo vital:** 24 horas a partir de la fecha de radicación.

**Peticiones generales:** Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud.

- a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles.

**Si las copias son de historias clínicas o de exámenes, se deben dar trámite como RECLAMOS**

**Recuerde que!**

Una de las causas más frecuentes en gestión de atención al usuario es el reclamo de riesgo vital.

Recuerde que el reclamo de riesgo vital es aquel que involucra la vida o la integridad de la persona.

Recuerde que el reclamo de riesgo priorizado es aquel que involucra la salud o la integridad de la persona.

Recuerde que el reclamo de riesgo simple es aquel que involucra la satisfacción o insatisfacción con el servicio.

Socialización en salas y diseño de material educativo para despliegue,





## E2Lc Divulgación de la PPSS en páginas Web institucionales Consecutivo de la actividad: A003

**Requisitos de Atención**

**Política Participación Social**

**Derechos y Deberes**

**Asociación de Usuarios**

**Solicitud Historia Clínica**

**PQRSF**

**Preguntas Frecuentes**

**¿Qué es la Participación Social en Salud?**

Es un proceso de intervención activa, responsable coherente y propositivo que realiza el individuo de manera particular o colectiva en la toma de decisiones que afecten su vida y/o la de la comunidad.

**¿Qué busca la Política de Participación Social en Salud?**

Dar respuesta a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y por ende a la realización del derecho humano de la participación vinculado al derecho a la salud (Art 12 Ley 1751 de 2015).

Su objetivo es: Definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la Participación Social en Salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la Participación Social en Salud.

**Mecanismos y Espacios de Participación**

Con el propósito de promover el derecho de la participación en el sector salud, el Ministerio, entidades territoriales, EAPB e IPS implementarán escenarios para estimular el cumplimiento de los objetivos de la Participación Social en Salud, así:

- Contar con el recurso humano y recursos financieros para apoyar los procesos de participación en desarrollo de la Política de Participación Social en Salud.
- Incluir en el PIC de la IPS aspectos de la Política de Participación Social en Salud y la importancia de su aplicación en la institución y para los usuarios.
- Definir un cronograma de capacitación a la junta directiva de la Asociación de Usuarios en temas prioritarios.
- Capacitar a los usuarios y a los miembros de la Asociación de Usuarios de la IPS para cualificarlos en los procesos de la Política de Participación Social en Salud.
- Informar a los usuarios y miembros de la Asociación de Usuarios de la IPS en el uso de herramientas informáticas o tecnológicas para acceder a información de la PPSS.
- Implementar estrategias de información para que los usuarios en la página web cuenten con información de los servicios y de la PPSS.
- Promover el incremento del número de integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS.
- Fortalecer estrategia de información para los usuarios en la página web institucional en relación con la cultura de bienestar y salud aplicable a la comunidad en general.
- Desplegar los canales de comunicación de la IPS para que los usuarios consulten información, resuelvan dudas y puedan presentar PQRSF.
- Contar con la participación de la Asociación de Usuarios en el Comité de Ética Hospitalario.

Política de Participación Social

Soportes Plan de Acción Participación Social

## E2Ld Implementar estrategias de información y difusión sobre participación social y ciudadana en la página Web de la IPS, carteleras institucionales, salas de espera.



E3Lb Proponer estrategias y apoyar en el desarrollo de actividades que aporten a una cultura de bienestar y autocuidado con perspectiva comunitaria y de acuerdo a los lineamientos de salud pública.

A007 Desarrollar la conmemoración del Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Cuello Uterino, articulada con la Política de Participación Social en Salud, a través de jornadas educativas, espacios de diálogo, orientadas a promover la prevención, el tamizaje oportuno, el conocimiento de derechos y deberes en salud, fomentando la participación activa de pacientes, familias y comunidad en la promoción de la salud y la detección temprana.





A008 Desarrollar la conmemoración del Día Mundial del Cáncer de Próstata mediante jornadas educativas, charlas informativas y actividades de sensibilización dirigidas a pacientes, familias y comunidad, orientadas a promover la detección temprana, el acceso oportuno a los servicios de salud, el reconocimiento de signos de alerta y la adopción de estilos de vida saludables, articulando la actividad con la Política de Participación Social en Salud para fortalecer el empoderamiento, la corresponsabilidad y la participación activa de los usuarios en el cuidado de su salud.



A009 Desarrollar la conmemoración del Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Piel mediante jornadas educativas y actividades de sensibilización dirigidas a pacientes, familias y comunidad, enfocadas en la promoción de hábitos de fotoprotección, el reconocimiento de signos de alarma, la importancia del autoexamen y la consulta oportuna, articulando la actividad con la Política de Participación Social en Salud para fortalecer el empoderamiento, la participación activa y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud.



A010 Desarrollar la conmemoración del Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Mama mediante jornadas educativas y actividades de sensibilización dirigidas a las mujeres de la Red de Escuelas de formación musical, orientadas a promover el autoexamen, la detección temprana, el acceso oportuno a los servicios de salud y el conocimiento de derechos en salud, fortaleciendo la participación comunitaria y el cuidado integral.



A011 Desarrollar la conmemoración del Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Mama mediante jornadas educativas y actividades de sensibilización dirigidas a la comunidad en general, a través de la organización de grupos focales que permitan promover el autoexamen, la detección temprana, el acceso oportuno a los servicios de salud y el diálogo participativo, fortaleciendo el empoderamiento ciudadano y la cultura de prevención.



A012 Desarrollar actividades de prevención dirigidas a población joven mediante la estrategia "Circuito de Salud", orientada a niños y adolescentes de la Red de la Escuela de formación Musical, a través de estaciones educativas dinámicas sobre estilos de vida saludables, autocuidado, prevención de factores de riesgo y fortalecimiento de habilidades para la vida, promoviendo la participación activa y la construcción temprana de una cultura de cuidado.





E5Ld

M013 Promover la participación de la Asociación de Usuarios en escenarios propios del ICN