



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

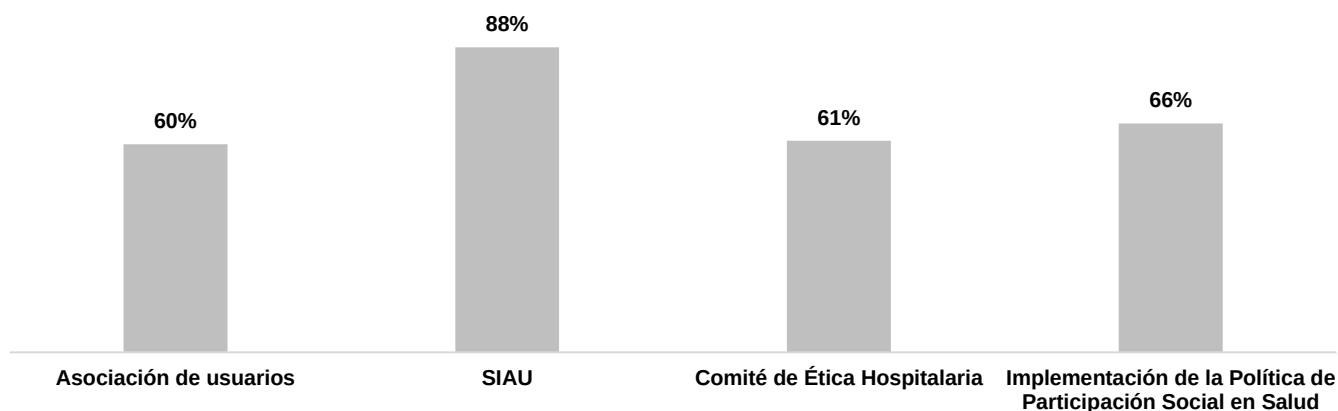
ASISTENCIA TECNICA EN LOS PROCESOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD A IPS Y EAPB PRESENTES EN EL DISTRITO EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2024

La Secretaría de Salud de Medellín, en cumplimiento a la Resolución 2063 de 2017 (Política de Participación Social en Salud (PPSS)), programó en el plan de acción del año 2024, la realización de visitas de asistencia técnica a los procesos de participación en salud a las IPS y EAPB presentes en el Distrito. Durante el presente año se realizó un total de 35 visitas, pretendiendo con este trabajo articulado contribuir a transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector salud a nivel territorial.

Se realizó educación y verificación de las acciones de Asociaciones de usuarios, Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), Comités de ética y la implementación de la Política de Participación Social en Salud.

En términos generales, se encontró un cumplimiento del 69% por parte de las instituciones, siendo el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) el componente con mayor porcentaje de cumplimiento, seguido de la Implementación de la Política de Participación Social en Salud, el Comité de Ética Hospitalaria y la asociación de usuarios con un cumplimiento del 60%. En el siguiente gráfico, se observa el porcentaje de cumplimiento por componente en las instituciones y las instituciones de salud visitadas y el espacio de participación al cual se le hizo acompañamiento

Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento por componente





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Listado de Instituciones visitadas

- EPS SURA
- GRUPO ONCOLOGICO INTERNACIONAL S.A. Y/O CLINICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA
- CLINICA DEL ROSARIO
- INVERSIONES MEDICAS DE ANTIOQUIA S.A. CLINICA LAS VEGAS
- CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DE ANTIOQUIA S.A-ORLANT S.A
- CLINICA GENEZEN
- CLINICA MEDELLIN S.A.S
- CLINICA DE FRACTURAS DE MEDELLIN
- GRUPO IPS SAN CARLOS SAS
- IPS SAN ESTEBAN - SAN CRISTOBAL
- ESE HOSPITAL LA MARIA
- IPS CURATIV CLINICA DE HERIDAS HIPERBÁRICA S.A.S
- CLINICA CEP -CLÍNICA ESPECIALISTAS DEL POBLADO-CIRUPLAN SAS
- ESE HOSPITAL CARISMA
- FUNDACION CENTRO DE INVESTIGACION CLINICA CIC
- CORPORACION PARA ESTUDIOS EN SALUD CLINICA CES
- CLINICA DEL CAMPESTRE S A
- CLINICA DEL PRADO S.A.S
- EPS SAVIA SALUD
- CLINICA CENTRAL FUNDADORES
- CLINICA VICTORIANA
- EPS SANITAS
- ESE HOSPITAL INFANTIL CONSEJO DE MEDELLIN
- INSTITUTO CARDIOVASCULAR Y DE ESTUDIOS ESPECIALES LAS VEGAS S.A. INCARE S.A.
- INSTITUTO DEL TORAX S.A.S
- FUNDACION INSTITUTO NEUROLOGICO DE COLOMBIA
- ESPECIALISTAS EN SALUD IPS SAS
- EPS NUEVA EPS
- CLINICA OFTALMOLOGICA DE ANTIOQUIA S.A CLOFAN S.A
- INSTITUTO GASTROCLINICO S.A.S.
- NEURO CLINICA S.A.S
- NEUROMEDICA SAS
- SAMEIN

Avances generales

Se encontraron los siguientes avances según el espacio de participación verificado:





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Asociaciones de Usuarios

- De los 20 ítems evaluados, se encontró un cumplimiento del 60% en las IPS visitadas en el componente de Asociación de Usuarios. Como los aspectos más fortalecidos, se encontró que en el 76% de las instituciones visitadas, la Asociación de Usuarios tiene identificados a sus integrantes, el 74% de las Asociaciones de Usuarios de las instituciones cuenta con acta de la asamblea de constitución, la cual contiene la identificación de la Alianza o Asociación, estructura administrativa y cargos, el nombre e identificación de sus integrantes, dirección de residencia, contacto telefónico, calidad de afiliado a la EAPB o usuario de la IPS, según corresponda, y el periodo para el que se haya constituida. Así mismo, este porcentaje de instituciones, tiene en sus archivos copia de actas de constitución, de asambleas y de reuniones periódicas de acuerdo a estatutos, y la Asociación de Usuarios se encuentra vigente.
- Los principales incumplimientos se presentaron en la participación de representantes de la Asociación de Usuarios en alguna audiencia ciudadana de rendición pública de cuentas realizada en el año anterior y lo que va del año actual (76%), en la participación de representante de la Asociación de usuarios ante el Comité de Participación Comunitaria – COPACO (74%) y/o ante el Comité de Ética de la IPS (53%).

A continuación, se comparten los resultados por criterio evaluado

Criterio evaluado	NO	SI
¿La Asociación de Usuarios tiene identificados a sus integrantes?	24%	76%
La Asociación cuenta con acta de la asamblea de constitución; la cual, debe contener la identificación de la Alianza o Asociación, estructura administrativa y cargos, el nombre e identificación de sus integrantes, dirección de residencia, contacto telefónico, calidad de afiliado a la EAPB o usuario de la IPS, según corresponda, y el periodo para el que se haya constituida.	26%	74%
¿La institución tiene en sus archivos copia de actas de constitución, de asambleas y de reuniones periódicas de acuerdo a estatutos?	26%	74%
Según sus estatutos ¿La Asociación de Usuarios está vigente?	26%	74%



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿La Asociación de usuarios tiene un cronograma de reuniones acordes a lo descrito en los estatutos?	29%	71%
¿La Asociación de Usuarios Cuenta con cartelera donde divulgue información sobre derechos y deberes de los usuarios?	32%	68%
En la página web de la institución publican permanentemente mínimo la siguiente información: Acta de constitución, Estatutos aprobados vigentes en asamblea, dirección, lugar y horario de reuniones y datos de contacto, proceso de inscripción a la Alianza o Asociación de Usuarios, indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la inscripción a la Asociación, de acuerdo a los estatutos, nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Alianza o Asociación de Usuarios, ante las instancias definidas en la normatividad vigente.	32%	68%
¿La Asociación de Usuarios Orienta al usuario en la utilización adecuada de los servicios de salud?	35%	65%
¿La Asociación de Usuarios recepciona quejas, reclamos, solicitudes de los usuarios?	35%	65%
La IPS reporta a través de ARCHIVO TIPO GT004 - Asociación de Usuarios, en el Sistema de Recepción, Validación y Cargue – NRVCC, la información actualizada sobre la conformación y cambios de esta agrupación.	38%	62%
¿La institución cuenta con copia de los Estatutos de la Asociación aprobados en la Asamblea de Constitución y el listado de asistentes a dicha Asamblea?	38%	62%
¿La Asociación de Usuarios Realiza control, evaluación y seguimiento a los Planes de Desarrollo institucional?	41%	59%
¿La estructura y forma de dirección existentes están acordes a lo definido en los estatutos?	44%	56%
¿La Asociación de Usuarios Realiza reuniones con los usuarios?	44%	56%



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿La Asociación de Usuarios Participa en la apertura periódica del buzón de sugerencias?	47%	53%
¿La Asociación de usuarios cuenta con dos representantes ante el Comité de Ética de la IPS?	53%	47%
¿La Asociación de usuarios cuenta con representante ante el Comité de Participación Comunitaria - COPACO?	74%	26%
¿La Asociación de Usuarios participó en alguna audiencia ciudadana de rendición pública de cuentas realizada en el año anterior y lo que va del año actual?	76%	24%
Porcentaje global	40%	60%

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

- Con respecto al Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), de los 25 ítems evaluados, se encontró que el 88% cumplen con el componente. De los aspectos más fuertes en las instituciones en este componente, se encontró que el 100% de las instituciones cuentan con Buzón de sugerencias físico, telefónico y/o electrónico; con procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las PQRS.
- El 97% de las instituciones realiza la apertura del buzón se hace como máximo, cada 7 días y en el mismo porcentaje, en las instituciones las PQRS no relacionadas con acceso a servicios de salud se resuelven oportunamente de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.
- Así mismo, el perfil del personal asignado en el 97% de las instituciones reúne los requisitos de formación y experiencia acorde con sus funciones y el funcionario SIAU realiza recepción, clasificación y trámite de PQRS, seguimiento y monitoreo a la respuesta oportuna de las PQRS e informe periódico sobre PQRS y propuestas de mejora.
- El 97% de las instituciones realiza medición periódica de la satisfacción de los usuarios y la información obtenida sobre PQRS y niveles de satisfacción de



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

usuarios es tomada en cuenta para la toma de decisiones relacionadas con los procesos de calidad de la institución.

- Los principales aspectos a fortalecer en las instituciones visitadas son la presentación del informe de la Institución ante la DLS, la publicación de resultados cualitativos y cuantitativos en cartelera dirigida a los usuarios y el acompañamiento del funcionario SIAU a la Asociación de Usuarios.

A continuación, se comparten los resultados por criterio evaluado

Criterio evaluado	NO	SI
¿La institución cuenta con Buzón de sugerencias físico, telefónico y/o electrónico; con procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las PQRS?	0%	100%
El perfil del personal asignado reúne los requisitos de formación y experiencia acorde con sus funciones?	3%	97%
¿El funcionario SIAU, realiza informe periódico sobre PQRS y propuestas de mejora?	3%	97%
¿La información obtenida sobre PQRS y niveles de satisfacción de usuarios es tomada en cuenta para la toma de decisiones relacionadas con los procesos de calidad de la institución?	3%	97%
¿El funcionario SIAU, realiza recepción, clasificación y trámite de PQRS?	3%	97%
¿La institución realiza medición periódica de la satisfacción de los usuarios (encuesta)?	3%	97%
¿El funcionario SIAU, realiza Seguimiento y monitoreo a la respuesta oportuna de las PQRS?	3%	97%
¿La apertura del buzón se hace como máximo, cada 7 días?	3%	97%
Las PQRS no relacionadas con acceso a servicios de salud se resuelven oportunamente de acuerdo a la Ley 1755 de 2015?	3%	97%





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

La institución cuenta con página web que ofrezca la posibilidad de presentar y hacer seguimiento a PQRS y de reportar y solicitar novedades de afiliación?	6%	94%
¿Las funciones del responsable del SIAU son claras y están expresas en el manual de procesos y procedimientos de la IPS?	6%	94%
La institución cuenta con línea local, 24 horas, siete días a la semana y sus números están publicados en la web institucional, carteleras, publicaciones y comunicaciones?	9%	91%
¿La oficina SIAU cuenta con herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento?	6%	94%
¿Se realiza la apertura del buzón en presencia de un usuario?	15%	85%
¿La institución Presenta informes ante la Asociación de Usuarios de la Institución y ante la Junta Directiva?	15%	85%
¿La oficina SIAU cuenta con Cartelera física y/o digitales donde se informe sobre deberes y derechos, trámites, mecanismos de participación?	12%	88%
¿Se tienen actas de apertura del buzón firmadas por el usuario?	18%	82%
El horario de atención del SIAU está acorde a las necesidades de los usuarios y está publicado en la WEB y en lugar visible a la ciudadanía?	15%	85%
¿La Institución cuenta con una oficina de Atención al Usuario (oficina SIAU) que garantice, atención personalizada, derecho a la intimidad, atención ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades del usuario?	15%	85%
La IPS o EAPB cuenta con mecanismos de atención prioritaria o preferencial al adulto mayor, niñas, niños, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y en general personas que por sus condiciones requieren atención especial?	18%	82%
¿La oficina SIAU está debidamente señalizada?	24%	76%



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿La oficina SIAU es de fácil acceso al público adoptando medidas de inclusión?	24%	76%
¿El funcionario SIAU realiza acompañamiento a la Asociación de Usuarios?	26%	74%
¿La Institución realiza Publicación de resultados cualitativos y cuantitativos en cartelera dirigida a usuarios?	38%	62%
¿La Institución hace presentación del informe ante la DLS?	44%	56%
Porcentaje global	12%	88%

Comités de Ética Hospitalarias

- Se encontró un cumplimiento en los criterios de evaluación de este componente del 61% en las instituciones visitadas. Con respecto a los criterios específicos, en el 71% de las instituciones, se encontró cumplimiento de los siguientes aspectos: El Comité de Ética Hospitalaria está creado y funcionando, promueve medidas que mejoren la calidad de los servicios, tiene actas de reunión y analiza PQRS.
- El principal aspecto a fortalecer en las instituciones visitadas es que el 82% de las IPS, no envían a la Secretaría de Salud del municipio las actas de reunión y listados de asistencia del Comité trimestralmente y que el 53% de las IPS no tienen conformado el Comité de Ética de acuerdo a la normatividad vigente.
- Por su parte, en el 44% de las IPS, el Comité de Ética Hospitalaria no tiene Plan de Acción y/o Cronograma de trabajo, no ha sido capacitado en el último año en temas competentes a sus funciones y no realiza divulgación de Derechos y Deberes de los usuarios.

A continuación, se comparten los resultados por criterio evaluado

Criterio evaluado	NO	SI
¿El Comité de Ética Hospitalaria promueve medidas que mejoren la calidad de los servicios?	29%	71%



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

¿El Comité de Ética Hospitalaria está creado y funcionando?	29%	71%
¿El Comité de Ética Hospitalaria tiene actas de reunión?	29%	71%
¿El Comité de Ética Hospitalaria analiza PQRS?	29%	71%
¿Existe un acto administrativo del Gerente, acta de conformación o documento, que formalice la existencia del Comité de Ética Hospitalaria?	32%	68%
¿El Comité de Ética Hospitalaria se reúne mensualmente de acuerdo a la normatividad vigente?	32%	68%
¿El Comité de Ética Hospitalaria atiende y canaliza inquietudes de los usuarios?	32%	68%
¿El Comité de Ética Hospitalaria cuenta con reglamento interno?	32%	68%
Al Comité de Ética Hospitalaria, ¿asiste el funcionario encargado de la oficina de atención al usuario?	35%	65%
¿El Comité de Ética Hospitalaria promueve programas de promoción y prevención?	35%	65%
¿El Comité de Ética Hospitalaria tiene Plan de Acción/ Cronograma de Trabajo?	44%	56%
¿El Comité de Ética Hospitalaria ha sido capacitada en el último año en temas competentes a sus funciones?	44%	56%
¿El Comité de Ética Hospitalaria realiza divulgación de Derechos y Deberes de los usuarios?	44%	56%
¿La IPS tiene conformado el Comité de Ética de acuerdo a la normatividad vigente?	53%	47%
¿La IPS envía a la Secretaría de Salud del municipio las actas de reunión y listados de asistencia del Comité trimestralmente?	82%	18%
Porcentaje global	39%	61%



Implementación de la Política de Participación Social en Salud - PPSS

- Al analizar la Implementación de la Política de Participación Social en Salud en las IPS visitadas, se encontró un cumplimiento general del 66%. En cumplimiento de criterios específicos, se observa que el 91% de las instituciones cuenta con recurso humano encargado de la implementación de la PPSS y el 82% reportó en PISIS la programación del plan de acción de la PPSS 2024.
- Con respecto al SIAU, el 79% realiza encuesta de satisfacción al usuario y cuenta con proceso de PQRS y el 74% realiza publicación de información de interés en salud.
- Por otro lado, El 71% de las instituciones cuenta con base de datos de integrantes de Asociación de Usuarios y realiza reuniones de acuerdo a lo establecido en los estatutos y el 68% realiza Asambleas de Asociación de Usuarios de acuerdo a lo establecido en los estatutos.
- El 62% de las instituciones cuenta con base de datos de integrantes de Comité de Ética Hospitalaria, el 59% dispone de documento de adopción de la PPSS expedido por el representante legal de la Institución vigente y el mismo porcentaje cuenta implementación de estrategia pedagógica dirigida a la ciudadanía, así como inclusión de la implementación de la PPSS en el POA de la vigencia actual.
- El 56% de las instituciones visitadas realiza reuniones mensuales del Comité de Ética Hospitalario, el 53% realiza publicación de la implementación de la PPSS en la web de la Institución y el 34% realiza Audiencia pública de rendición de cuentas a los Usuarios.

A continuación, se comparten los resultados por criterio evaluado

Criterio evaluado	NO	SI
Cuenta con recurso humano encargado de la implementación de la PPSS	9%	91%
Reporte en PISIS de programación del plan de acción de la PPSS 2024	18%	82%



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

SIAU: Encuesta de satisfacción al Usuario	21%	79%
SIAU: Proceso de PQRS	24%	76%
SIAU: Publicación de información de interés en salud	26%	74%
Base de datos de integrantes de Asociación de Usuarios	29%	71%
Reuniones de Asociación de Usuarios de acuerdo a lo establecido en los estatutos	29%	71%
Asambleas de Asociación de Usuarios de acuerdo a lo establecido en los estatutos	32%	68%
Base de datos de integrantes de Comité de Ética Hospitalaria	38%	62%
Dispone de documento de adopción de la PPSS expedido por el representante legal de la Institución vigente	41%	59%
Implementación de estrategia pedagógica dirigida a la ciudadanía	41%	59%
Inclusión de la implementación de la PPSS en el POA de la vigencia actual	41%	59%
Reuniones del Comité de Ética Hospitalario (12 reuniones)	44%	56%
Publicación de la implementación de la PPSS en la web de la Institución	47%	53%
Audiencia pública de rendición de cuentas a los Usuarios	66%	34%
Porcentaje global	34%	66%



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia

