



## PROCEDIMIENTO PARA LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: PR-GS-16

Versión: 02

Fecha actualización:  
15/08/2020

### 1. OBJETIVO:

Desarrollar estrategias que permitan la participación personal, familiar y comunitaria en temas relacionados con la salud pública y su aporte a la planeación, gestión y evaluación de los servicios de salud, facilitando el derecho que tiene la comunidad (organizaciones comunitarias personas naturales y jurídicas) de participar en las decisiones correspondientes.

### 2. RESPONSABLES:

El Secretario de Salud y Protección Social y el Profesional Universitario Participación Social, son responsables de la adecuada ejecución, cumplimiento y actualización de este procedimiento.

### 3. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la convocatoria a los comités y termina con la Capacitación a las organizaciones y/o instancias de participación y a la comunidad del municipio y la aplicación de acciones de mejoramiento.

### 4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

**Asociación de usuarios:** Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.

**Ciudadano:** Un ciudadano es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.

**COPACO:** Comité de participación Comunitaria.

**CMSSS:** Consejo Municipal de seguridad social en salud.

**Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

**PQRDS:** Son asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias.



## PROCEDIMIENTO PARA LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: PR-GS-16

Versión: 02

Fecha actualización:  
15/08/2020

**Participación Social:** Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades. En este sentido, la **Participación Social** se concibe como un legítimo derecho de los ciudadanos más que como una concesión de las instituciones.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Queja:** Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal, escrita, a través de medios electrónicos, o puede ser de manera telefónica.

**Reclamo:** Protesta presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.

**Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente (Ciudadano).

**Sugerencia:** Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

**Veeduría:** Es el mecanismo democrático de representación que le permite a las personas y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades; administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 Instancias de Participación Social en Salud

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<b>1. Convocar a reunión Trimestral de Comités:</b> El Profesional Universitario de Participación Social responsable del COPACO, CMSSS, convoca a sus integrantes a reunión de forma trimestral utilizando el medio telefónico registrado en el "FO-GS-91 Convocatoria" o correo electrónico de los delegados que deben participar acorde al cronograma de reuniones a realizar durante la vigencia.	Profesional Universitario Participación Social	FO-GS-91 Convocatoria Correos electrónicos Cronograma de



**PROCEDIMIENTO PARA LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

Código: PR-GS-16

Versión: 02

Fecha actualización:  
15/08/2020

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		reuniones
<b>2. Organizar la logística y material:</b> El Profesional Universitario de Participación Social responsable, se encarga de la logística necesaria para el desarrollo de la reunión: el espacio, sonido, ayudas visuales, presentaciones y todo lo pertinente para el correcto desarrollo de la reunión.	Profesional Universitario Participación Social	No Aplica
<b>3. Gestionar la realización de acciones educativas para las instancias de participación:</b> El Profesional Universitario de Participación Social gestiona con las entidades pertinentes por medio de correos electrónicos, reuniones, entre otras la realización de talleres, capacitaciones a realizar en las reuniones trimestrales.	Profesional Universitario Participación Social	Correos electrónicos
<b>4. Realizar la reunión:</b> El Profesional Universitario responsable de Participación Social verifica el quorum de cada instancia de participación, toma el registro de la asistencia en el "FO-DE-02 Control de Asistencia". Presenta el cronograma de trabajo, se presentan los informes pertinentes y posteriormente inicia la capacitación, al finalizar evalúa la actividad realizada en el registro "FO-GS-07 Evaluación Capacitaciones y talleres a los participantes".	Profesional Universitario Participación Social	FO-GS-07 Evaluación Capacitaciones y talleres  FO-DE-02 Control de asistencia
<b>5. Elaborar el acta de la reunión:</b> El Profesional Universitario de Participación Social realiza el acta de la reunión donde quedan consignadas las actividades, los compromisos y las fechas de cumplimiento de estos, todo en el registro "FO-DE-01 Acta"	Profesional Universitario Participación Social	FO-DE-01 Acta
<b>6. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Secretario de Despacho y el equipo de profesionales de la Secretaría, evalúan periódicamente la ejecución del procedimiento, identifican las dificultades o desviaciones presentadas, identifican oportunidades de mejoramiento y las documentan, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de <i>Evaluación y Mejoramiento continuo</i> , y diligenciando los formatos "FO-DE-01 Acta" y "FO-DE-02 Control de asistencia".	Secretario de Despacho y el equipo de profesionales de la secretaria	FO-DE-01 Acta  FO-DE-02 Control de asistencia
<b>7. Aplicar Acciones de Mejoramiento:</b> El Profesional Universitario de Participación Social, aplica las acciones determinadas y realiza seguimiento a la eficacia de las mismas, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo, diligenciando le "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos"	Profesional Universitario Participación Social	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento,  FO-DE-11 Matriz de Riesgos



**PROCEDIMIENTO PARA LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

Código: PR-GS-16

Versión: 02

Fecha actualización:  
15/08/2020

**5.2 Control Social en Salud-Veedurías**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>1. Convocar a las Veedurías para la vigilancia de los contratos de salud pública:</b> El Profesional Universitario de Participación Social, convoca a reunión a los integrantes del comité de veedurías en salud, utilizando medio telefónico registrado en el "FO-GS-91 Convocatoria" o correo electrónico.</p>	<p>Profesional Universitario Participación Social</p>	<p>FO-GS-91 Convocatoria</p>
<p><b>2. Organizar la logística y material:</b> El Profesional Universitario de Participación Social responsable, se encarga de la logística necesaria para el desarrollo de la reunión: el espacio, sonido, ayudas visuales, presentaciones y todo lo pertinente para el correcto desarrollo de la reunión.</p>	<p>Profesional Universitario Participación Social</p>	<p>No Aplica</p>
<p><b>3. Realizar la reunión:</b> El Profesional Universitario responsable de Participación Social, toma el registro de la asistencia en el "<i>FO-DE-02 Control de Asistencia</i>". La secretaria de salud y protección social presenta los contratos de salud pública a ejecutar en la vigencia, posterior a la presentación los veedores escogen el contrato al cual le van a hacer el ejercicio de control social, lo cual queda asentado en el acta de la reunión.</p>	<p>Profesional Universitario Participación Social</p>	<p>FO-DE-02 Control de asistencia</p>
<p><b>4. Concertar cronograma de trabajo de control social:</b> El Profesional Universitario de Participación Social, elabora de manera conjunta con el comité de veedurías el cronograma de trabajo para realizar el ejercicio de control social y de formación para cualificar a los veedores, el cual también queda registrado en el acta de la reunión.</p>	<p>Profesional Universitario Participación Social</p>	<p>Cronograma de trabajo</p>
<p><b>5. Elaborar el acta de la reunión:</b> El Profesional Universitario de Participación Social realiza el acta de la reunión donde quedan consignadas las actividades, los compromisos y las fechas de cumplimiento de estos, todo en el registro "<i>FO-DE-01 Acta</i>"</p>	<p>Profesional Universitario Participación Social</p>	<p>FO-DE-01 Acta</p>
<p><b>6. Gestionar la realización de acciones educativas para el grupo de veeduría:</b> El Profesional Universitario de Participación Social gestiona con las entidades pertinentes por medio de correos electrónicos, reuniones, entre otras la realización de talleres, capacitaciones a realizar acorde al cronograma de trabajo.</p>	<p>Profesional Universitario Participación Social</p>	<p>Correos electrónicos</p>
<p><b>7. Ejecutar cronograma de trabajo de control social:</b> El Profesional Universitario de Participación Social se responsabiliza de preparar la logística, materiales, así como de la realización de reuniones, capacitaciones y todo lo requerido para el cumplimiento de las actividades programadas en</p>	<p>Profesional Universitario Participación Social</p>	<p>FO-GS-07 Evaluación Capacitaciones y talleres</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

Código: PR-GS-16

Versión: 02

Fecha actualización:  
15/08/2020

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
el cronograma con el comité de veeduría. De los cuales quedara como soporte los registros de "FO-DE-02 Control de Asistencia" evaluando la actividad realizada en el registro "FO-GS-07 Evaluación Capacitaciones y talleres a los participantes", "FO-DE-01 Acta", "FO-GS-91 Convocatoria".		FO-DE-02 Control de Asistencia FO-DE-01 Acta Correos electrónicos
<b>8. Informe de control social:</b> El comité de veeduría en salud, presenta el informe de su ejercicio de control social al contrato de salud pública desarrollado en la vigencia, mediante presentación en la rendición de cuentas del sector salud del mes de diciembre, el profesional universitario de participación social se encarga de la logística y coordinación con los veedores para la presentación de este informe. Se toma el registro de asistencia de la presentación del informe en el "FO-DE-02 Control de Asistencia".	Profesional Universitario Participación Social	FO-DE-02 Control de Asistencia Informe de veeduría Presentación
<b>9. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Secretario de Despacho y el equipo de profesionales de la Secretaria, evalúan periódicamente la ejecución del procedimiento, identifican las dificultades o desviaciones presentadas, identifican oportunidades de mejoramiento y las documentan, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento continuo, y diligenciando los formatos "FO-DE-11 Matriz de Riesgos" y "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento".	Secretario de Despacho y el equipo de profesionales de la secretaria	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>10. Aplicar Acciones de Mejoramiento:</b> El Profesional Universitario de Participación Social, aplica las acciones determinadas y realiza seguimiento a la eficacia de estas, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo y diligenciando el "FO-EM-15 Plan de Mejoramiento" y el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos".	Profesional Universitario de Participación Social	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Ley 1751 de 2015 Derecho fundamental a la salud.

Ley 1757 de 2015, Promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Resolución 518 de 2015 Gestión de la Salud Pública, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas - PIC.



**PROCEDIMIENTO PARA LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**

**Código: PR-GS-16**

**Versión: 02**

**Fecha actualización:  
15/08/2020**

Decreto 780 de 2016, Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

Resolución 2063 de 2017, Política de Participación Social en Salud-PPSS

**7. CONTROL DE REGISTROS / INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Correos electrónicos	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario Participación Social	PC del Profesional Universitario Participación Social	Clave de Acceso Backup's	2 años	Eliminar
No Aplica	Cronograma de reuniones	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario Participación Social	PC del Profesional Universitario Participación Social	Archivo de uso exclusivo del responsable	2 años	Eliminar
FO-DE-01	Acta	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario Participación Social	PC y archivo físico del Profesional Universitario Participación Social	Clave de Acceso Backup's	3 años	Archivo Central
FO-DE-02	Control de asistencia	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario Participación Social	PC y archivo físico del responsable Carpeta actas de reunión	Archivo de uso exclusivo del responsable	2 años	Archivo Central
No Aplica	Cronograma de trabajo	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario Participación Social	PC del Profesional Universitario Participación Social	Clave de Acceso Backup's	2 años	Eliminar
FO-GS-07	Evaluación Capacitaciones y talleres	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario Participación Social	Carpeta de encuestas y PC del Profesional Universitario Participación Social	Archivo de uso exclusivo del responsable Clave de Acceso Backup's	2 años	Destruir
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario Responsable	Carpeta compartida Calidad	Archivo de uso exclusivo del responsable	2 años	Destruir



## PROCEDIMIENTO PARA LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: PR-GS-16

Versión: 02

Fecha actualización:  
15/08/2020

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario responsable	Carpeta compartida Calidad	Clave de Acceso Backup's	2 años	Destruir
FO-GS-91	Convocatoria	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario responsable	Carpeta compartida Calidad		2 años	Destruir

### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	06/03/2019	Creación del documento
02	16/07/2020	<p><b>Se modificó:</b> En numerales 5.1 y 5.2, se cambia el orden y la redacción de las actividades y los registros, en numeral 5.2 se Incluye la actividad 8 y el formato FO-GS-91 Convocatoria; El "Control de registros / información documentada" y "Anexos" de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades.</p> <p><b>Se elimina</b> En "Documentos de referencia" la Ley 134 de 1994, Decreto 1757 de 1994, Resolución 388 de 2013, Acuerdo 25 de 1996</p> <p><b>Se incluye</b> En "Documentos de referencia", la Resolución 2063 de 2017 Política de Participación social en salud. Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática. Ley 1751 de 2015 Derecho fundamental a la salud, Decreto 780 de 2016, Sector Salud y Protección Social. Resolución 518 de 2015 Gestión de la Salud Pública, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas - PIC.</p> <p>Acta Nro. 11 del 16/07/2020</p>

### 9. ANEXOS:

- FO-GS-91 Convocatoria
- FO-DE-01 Acta de Reunión
- FO-DE-02 Control de Asistencia
- FO-GS-07- Evaluación Capacitaciones y talleres
- FO-DE-11 Matriz de Riesgos
- FO-EM-15 Plan de mejoramiento