



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

1. OBJETIVO

Garantizar la implementación efectiva de la Política de Participación Social en Salud en la Clínica del Seno, mediante la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de estrategias participativas durante la vigencia, promoviendo la interacción activa de los usuarios en la gestión institucional.

- Objetivos Específicos
 - Fortalecer la capacidad institucional para promover la participación social.
 - Promover la participación de los usuarios en la evaluación de los servicios.
 - Fomentar el control social y la cultura del autocuidado.
 - Identificar oportunidades de mejora a partir de la voz del usuario.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios y procesos de la Clínica del Seno, así como a los usuarios, familiares, acompañantes y grupos de interés que interactúan con la institución durante la vigencia.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL

Clínica del Seno IPS Ltda. fundamenta su gestión asistencial y administrativa en un enfoque diferencial e inclusivo, garantizando una atención humanizada, libre de discriminación y respetuosa de las diferencias culturales, étnicas, de género y condiciones particulares de cada paciente.

4. RESPONSABLE

- Directora General
- Jefe de Contratación y Atención al usuario
- Coordinadora de Calidad
- Directora Administrativa
- Coordinadora Sede Kennedy

-



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

▪ **MATERIALES Y EQUIPOS**

- Computadores de escritorio o portátiles
- Impresora y escáner
- Video beam (proyector)
- Pantallas o televisores institucionales
- Teléfonos fijos y/o celulares corporativos
- Conexión a internet
- Equipos de sonido
- Software institucional para gestión de PQRS
- Plataforma de encuestas de satisfacción (digital)
- Correo electrónico institucional
- Página web institucional
- Herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint)
- Bases de datos de usuarios
- Formatos impresos (encuestas, actas, registros, listas de asistencia)
- Hojas, carpetas y archivadores
- Lapiceros, marcadores y resaltadores
- Cuadernos o libretas de registro
- Sobres y elementos de correspondencia
- Cartillas informativas de derechos y deberes
- Plegables, folletos y afiches institucionales
- Presentaciones digitales y material audiovisual
- Señalización informativa
- Salas de reunión o auditorios
- Mesas y sillas
- Buzones de sugerencias
- Atriles o tableros
- Elementos para jornadas educativas
- Formatos de seguimiento a indicadores
- Matrices de análisis de información
- Informes de gestión
- Actas de reuniones
- Formatos de evaluación de actividades

5. **DEFINICIONES**

▪ **Participación social en salud:**

Proceso de interacción mediante el cual los usuarios, familias, comunidad y grupos de interés intervienen en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, con el fin de incidir en las decisiones que afectan su bienestar, en concordancia con los principios de equidad, corresponsabilidad y derecho fundamental a la salud.



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

- **Participación ciudadana:**
Derecho y deber de los ciudadanos de involucrarse activamente en la gestión pública, mediante mecanismos que permiten influir en la toma de decisiones, formulación de políticas, ejecución y evaluación de los servicios de salud.
- **Participación comunitaria:**
Intervención organizada de la comunidad en los procesos de salud, orientada a la identificación de necesidades, priorización de problemas y construcción de soluciones colectivas en beneficio del bienestar general.
- **PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias):**
Mecanismo institucional que permite a los usuarios presentar solicitudes, inconformidades, recomendaciones o felicitaciones relacionadas con la prestación de los servicios de salud, facilitando la comunicación directa con la institución y contribuyendo al mejoramiento continuo.
- **Control social:**
Mecanismo de participación mediante el cual los ciudadanos ejercen vigilancia, seguimiento y evaluación a la gestión institucional, verificando el cumplimiento de los deberes, la calidad del servicio y el uso adecuado de los recursos.
- **Usuario:**
Persona que accede a los servicios de salud de la Clínica del Seno en calidad de paciente, acompañante o familiar, y que tiene derechos y deberes en el marco de la prestación del servicio.
- **Asociación de usuarios:**
Instancia de participación conformada por usuarios de los servicios de salud, que tiene como finalidad velar por la calidad, oportunidad y humanización de la atención, así como representar los intereses de los pacientes ante la institución.
- **Canales de atención:**
Medios dispuestos por la institución para facilitar la comunicación con los usuarios, tales como atención presencial, telefónica, virtual, buzones de sugerencias y plataformas digitales.
- **Satisfacción del usuario:**
Percepción del usuario frente a la calidad del servicio recibido, en relación con sus expectativas, necesidades y experiencia durante la atención.
- **Encuesta de satisfacción:**
Instrumento de recolección de información que permite medir la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.
- **Audiencia de participación o rendición de cuentas:**
Espacio de diálogo entre la institución y los usuarios donde se socializan resultados de gestión, se reciben aportes ciudadanos y se promueve la transparencia.



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

- **Mejoramiento continuo:**
Proceso sistemático mediante el cual la institución implementa acciones correctivas, preventivas y de mejora a partir del análisis de la información obtenida de los usuarios y de los procesos internos.
- **Grupos de interés:**
Personas o colectivos que tienen relación directa o indirecta con la institución, tales como usuarios, familiares, entidades aseguradoras, entes de control y comunidad en general.
- **Humanización en salud:**
Enfoque que busca garantizar una atención centrada en el usuario, respetando su dignidad, derechos, valores y necesidades, promoviendo un trato digno y empático.

6. DESARROLLO

La Clínica del Seno implementa la Política de Participación Social en Salud (PPSS) mediante un enfoque por fases, que permite planear, ejecutar, evaluar y mejorar continuamente las estrategias de participación durante cada vigencia.

FASE 1: DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN (INICIO DE VIGENCIA)

Objetivo

Identificar el estado actual de la participación social en la institución, reconociendo fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Actividades

- Analizar resultados de encuestas de satisfacción del periodo anterior.
- Revisar el comportamiento de PQRS (tipificación, tiempos de respuesta, causas recurrentes).
- Identificar niveles de participación en actividades desarrolladas previamente.
- Evaluar la efectividad de los canales de atención (presencial, virtual, telefónico).
- Validar los grupos de interés (usuarios, familiares, acompañantes).
- Identificar barreras de participación (accesibilidad, información, comunicación).

Responsables

- Atención al Usuario (SIAU)
- Área de Calidad

Productos

- Informe diagnóstico de participación
- Identificación de necesidades



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

FASE 2: PLANEACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN

Objetivo

Diseñar el Plan de Participación Social en Salud para la vigencia, definiendo actividades, recursos, cronograma e indicadores.

Actividades

- Definir las actividades de participación:
 - Encuestas de satisfacción
 - Jornadas educativas
 - Espacios de diálogo con usuarios
 - Gestión de PQRS
 - Socialización de derechos y deberes
- Establecer los canales de participación:
 - Presencial (SIAU)
 - Virtual (correo, página web)
 - Telefónico
 - Buzones
- Definir los recursos necesarios:
 - Humanos
 - Técnicos
 - Logísticos
 - Financieros
- Elaborar cronograma anual.
- Definir indicadores de seguimiento.
- Asignar responsables por actividad.

Responsables

- Atención al Usuario
- Calidad
- Dirección Administrativa

Productos

- Plan de Participación 2026 aprobado
- Cronograma definido



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

- Matriz de indicadores



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

FASE 3: SOCIALIZACIÓN DEL PLAN

Objetivo

Dar a conocer el plan de participación a los colaboradores y usuarios, promoviendo su apropiación.

Actividades

- Socializar el plan al interior de la institución.
- Divulgar a usuarios mediante:
 - o Cartelera
 - o Página web
 - o Correo institucional
 - o Charlas informativas
- Explicar canales de participación disponibles.
- Recibir retroalimentación de usuarios y ajustar si aplica.

Responsables

- Atención al Usuario

Productos

- Evidencias de socialización
- Registro de asistencia
- Ajustes al plan (si aplica)

FASE 4: EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN

Objetivo

Desarrollar las actividades programadas garantizando la participación activa de los usuarios.

Actividades

- Aplicar encuestas de satisfacción de manera continua.
- Gestionar PQRS conforme a los tiempos establecidos.
- Realizar jornadas educativas sobre:
 - o Derechos y deberes
 - o Autocuidado
 - o Uso adecuado de servicios
- Generar espacios de participación:
 - o Reuniones con usuarios
 - o Interacción directa en SIAU
- Garantizar el funcionamiento de todos los canales de atención.
- Registrar todas las actividades realizadas.

Responsables

- Atención al Usuario



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

- Personal asistencial

Productos

- Registros de actividades
- Encuestas aplicadas
- Reportes de PQRS
- Listas de asistencia

FASE 5: RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo

Consolidar y analizar la información generada en las actividades de participación.

Actividades

- Consolidar resultados de encuestas de satisfacción.
- Analizar tendencias de PQRS.
- Identificar causas de insatisfacción.
- Evaluar participación en actividades.
- Generar informes periódicos.

Responsables

- Atención al Usuario

Productos

- Informes de análisis
- Bases de datos consolidadas

FASE 6: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Objetivo

Medir el cumplimiento del plan y el impacto de las acciones implementadas.

Actividades

- Medir indicadores del plan.
- Realizar seguimiento trimestral.
- Presentar resultados en comité de calidad y ética hospitalaria.
- Evaluar cumplimiento de metas.

Responsables

- Atención al Usuario
- Comité de Ética

Productos

- Informes de seguimiento
- Actas de comité
- Tablero de indicadores



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

FASE 7: MEJORA CONTINUA

Objetivo

Implementar acciones de mejora a partir de los resultados obtenidos.

Actividades

- Identificar oportunidades de mejora.
- Formular acciones correctivas y preventivas.
- Implementar planes de mejora.
- Hacer seguimiento a las acciones implementadas.

Responsables

- Atención al usuario
- Líderes de proceso

Productos

- Planes de mejora
- Evidencias de implementación

FASE 8: CIERRE DE VIGENCIA

Objetivo

Evaluar integralmente la implementación del plan y generar insumos para la siguiente vigencia.

Actividades

- Consolidar informe anual de participación.
- Documentar buenas prácticas.
- Identificar lecciones aprendidas.
- Formular recomendaciones para el siguiente año.

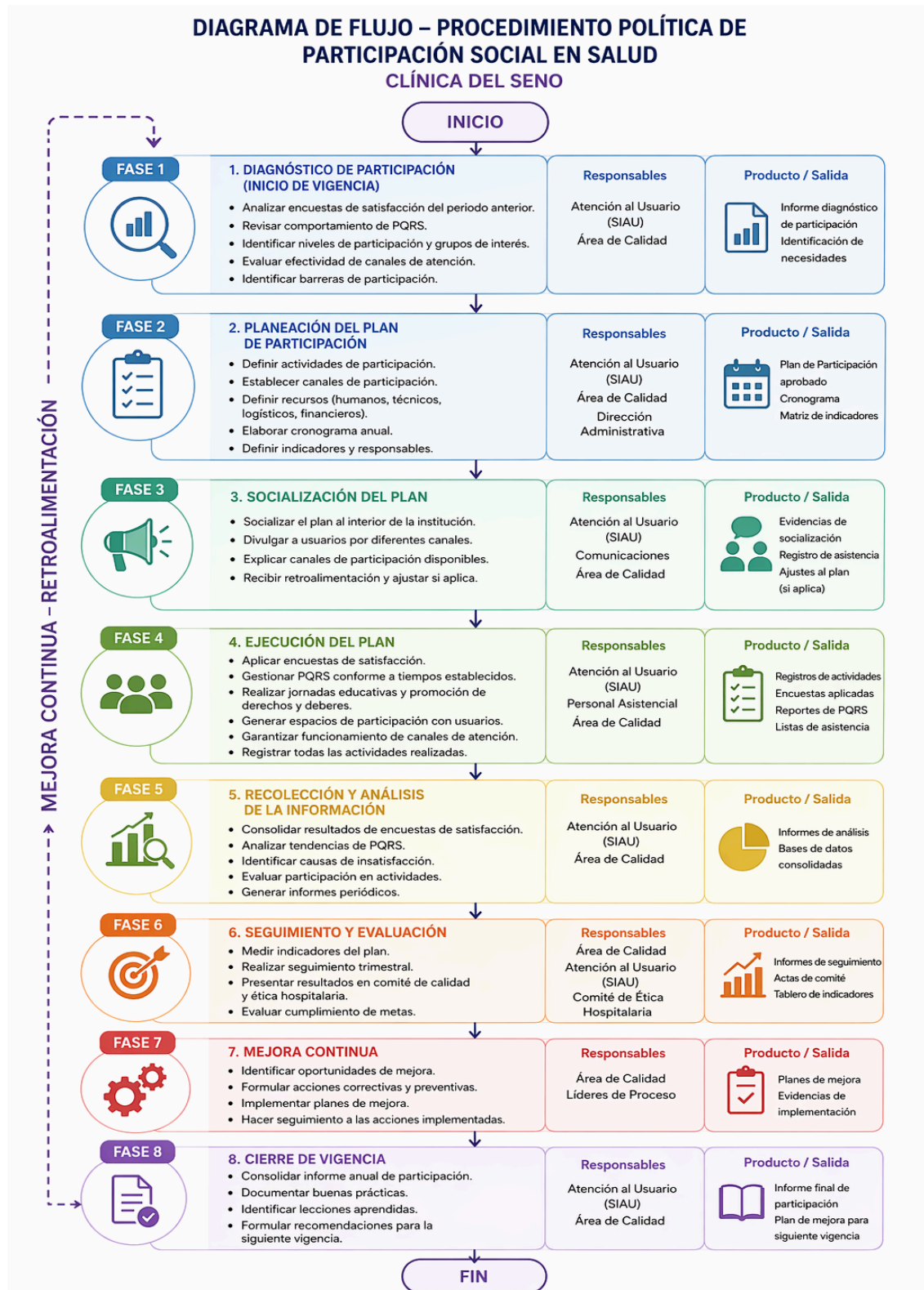
Responsables

- Atención al Usuario
- Calidad

Productos

- Informe final de participación
- Plan de mejora para siguiente vigencia

7. FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1

▪ BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991
- ✓ Ley 10 de 1990 – Sistema Nacional de Salud
- ✓ Ley 100 de 1993 – Sistema General de Seguridad Social en Salud
- ✓ Ley 850 de 2003 – Veedurías ciudadanas
- ✓ Ley 1122 de 2007 – Reforma al sistema de salud
- ✓ Ley 1438 de 2011 – Fortalecimiento del sistema de salud
- ✓ Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria en Salud
- ✓ Ley 1757 de 2015 – Participación ciudadana
- ✓ Decreto 780 de 2016 – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud
- ✓ Resolución 2063 de 2017 – Política de Participación Social en Salud (PPSS)
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social – Lineamientos de Participación Social en Salud.

▪ ANEXOS

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
22 de abril del 2026	1 versión	Ajuste Final

CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ: Yenny Solano	REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO: Coordinación de Atención al Usuario	CARGO:	CARGO:
FECHA: 22 de abril del 2026	FECHA:	FECHA:



PROCEDIMIENTO DE POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Código: GC-PR-01

Versión:

1

Fecha:

20/02/2026

GESTIÓN DE CALIDAD

Pág. 1 de 1