1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

IPS Preventiva, consciente de la participación social en salud como un derecho fundamental y un eje transversal para el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, reconoce la participación ciudadana como un componente esencial para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, la transparencia institucional y el fortalecimiento del control social.

En este sentido, la institución se compromete a promover, garantizar, gestionar y fortalecer los mecanismos de participación social, fomentando el empoderamiento de los usuarios, sus familias, la comunidad y los colaboradores, mediante estrategias que faciliten la interacción activa entre la institución y los diferentes actores del sistema.

Esta política busca asegurar que la participación social contribuya efectivamente a la toma de decisiones institucionales, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos.

2. OBJETIVO

Garantizar la implementación, fortalecimiento, sostenibilidad y seguimiento de los mecanismos de Participación Social en Salud, promoviendo el ejercicio efectivo del derecho a la participación de los usuarios, la comunidad y los colaboradores en los procesos institucionales de IPS Preventiva.

3. ALCANCE

La presente política aplica a:

- Todos los usuarios de IPS Preventiva.
- Asociación de Usuarios.
- Familiares y acompañantes.
- Colaboradores de la institución.
- Directivos.
- Procesos institucionales relacionados con la atención y la participación social.

4. MARCO NORMATIVO

La Política de Participación Social en Salud se fundamenta en la siguiente normatividad vigente:

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 49 y 103.
- Ley 100 de 1993, Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1438 de 2011, reforma del SGSSS, artículo 11 (organizaciones de usuarios).
- Ley Estatutaria 1751 de 2015.

- Decreto 1757 de 1994, participación social en salud.
- Resolución 2063 de 2017, por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).
- Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, lineamientos de implementación de la PPSS.
- Resolución 3100 de 2019, estándar de habilitación.
- Resolución 229 de 2020, Carta de Derechos y Deberes del Paciente.
- Demás normas concordantes y vigentes.

5. RESPONSABLES

Son responsables de la implementación, ejecución y seguimiento de esta política:

- Gerencia General.
- Dirección de Calidad.
- Coordinación de Atención al Usuario (SIAU).
- Asociación de Usuarios.
- Todos los colaboradores de IPS Preventiva.

6. LÍNEAS DE ACCIÓN

IPS Preventiva desarrollará las siguientes líneas estratégicas:

6.1 Fortalecimiento Institucional

IPS Preventiva garantizará las condiciones administrativas, técnicas y operativas necesarias para la gestión efectiva de la participación social, mediante:

- Destinación y gestión de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios, orientados al fortalecimiento de las estructuras administrativas y del talento humano dedicado al fomento de la participación.
- Inclusión de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en el Plan Operativo Anual, asegurando la ejecución de las actividades programadas.
- Definición del recurso humano responsable de la promoción, gestión y seguimiento de los procesos participativos.
- Implementación de programas de formación y capacitación dirigidos al talento humano, enfocados en el derecho a la participación social y en herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que faciliten la interacción con la comunidad.

- Participación en comités institucionales y espacios directivos para la socialización del Plan de Participación Social en Salud.
- Publicación y difusión del plan de acción en la intranet institucional y en los canales de capacitación del SIAU.
- Incorporación del enfoque diferencial en el diseño y ejecución de los espacios de participación, garantizando la inclusión de grupos poblacionales diversos.

6.2 Empoderamiento de los Usuarios y la Ciudadanía

La institución promoverá el fortalecimiento de capacidades ciudadanas mediante:

- Implementación de estrategias pedagógicas permanentes en salud, orientadas a cualificar a los usuarios en sus derechos, deberes y mecanismos de participación.
- Despliegue de información educativa y pedagógica a través de los canales de comunicación institucionales.
- Promoción y fortalecimiento de la Asociación de Usuarios como principal instancia de representación.
- Establecimiento de incentivos y estrategias digitales que propicien la participación activa en los espacios institucionales.
- Fomento de la libre participación de grupos con enfoque diferencial dentro de la Asociación de Usuarios.

6.3 Cultura de Participación y Bienestar en Salud

IPS Preventiva promoverá una cultura organizacional y comunitaria basada en la participación, el bienestar y la corresponsabilidad, mediante:

- Diseño e implementación de estrategias de comunicación e información orientadas a la promoción de la salud, el bienestar y la participación social.
- Desarrollo de campañas institucionales sobre salud, derechos y participación ciudadana.
- Realización de actividades educativas dirigidas a usuarios, pacientes y acompañantes, con apoyo del equipo psicosocial.
- Educación en salud pública con enfoque diferencial.
- Socialización permanente de información institucional relevante.

6.4 Control Social en Salud

La institución garantizará mecanismos efectivos de acceso a la información y expresión ciudadana mediante:

- Ampliación y fortalecimiento de los canales de comunicación institucionales.

- Actualización periódica de la información de interés para la ciudadanía.
- Funcionamiento permanente de la página web institucional, el buzón de sugerencias, la atención presencial, el correo electrónico, el teléfono institucional y las encuestas de satisfacción.
- Aplicación de encuestas de satisfacción y elaboración de informes de análisis de resultados.

6.5 Participación en la Gestión y Toma de Decisiones

IPS Preventiva fomentará la participación activa en los procesos institucionales mediante:

- Diseño y desarrollo de metodologías que favorezcan la planificación participativa.
- Promoción de la participación en la identificación, priorización y análisis de necesidades en salud.
- Publicación de resultados institucionales en los canales oficiales.
- Fortalecimiento de los escenarios de participación y deliberación.
- Revisión periódica del período de los integrantes de la Asociación de Usuarios y de sus respectivas convocatorias.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento se realizará mediante el plan de acción del componente de Participación Social en Salud, informes trimestrales, indicadores de gestión, informes de satisfacción del usuario, y el seguimiento por parte del área de Calidad y del SIAU.

Los resultados serán presentados a la Gerencia General para la toma de decisiones y la mejora continua.

8. PUBLICACIÓN

La presente política será divulgada a través de la página web institucional, las carteleras institucionales, la intranet, y los procesos de inducción y reinducción, con el fin de garantizar su conocimiento por parte de usuarios y colaboradores.

9. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE PROXIMA REVISION	OBSERVACIONES
Berónica López	Natalia Puerta	Raúl Torres Calvo	Julio/2028	Nuevo

Directora de calidad	Coordinadora atención al usuario	Representante legal		
Versión	**Fecha de Aprobación**	**Descripción de cambios realizados**		**Aprobación**
V1	Julio de 2025	Documento nuevo		Gerencia
V2	Septiembre/2026	Se incorporaron al Marco Normativo la Resolución 3100 de 2019 (estándar de habilitación) y la Resolución 229 de 2020 (Carta de Derechos y Deberes del Paciente), no referenciadas en la versión anterior. El resto del contenido se revisó frente a la normatividad vigente sin encontrarse otros vacíos.	Se incorporaron al Marco Normativo la Resolución 3100 de 2019 (estándar de habilitación) y la Resolución 229 de 2020 (Carta de Derechos y Deberes del Paciente), no referenciadas en la versión anterior. El resto del contenido se revisó frente a la normatividad vigente sin encontrarse otros vacíos.	Kelley Pérez