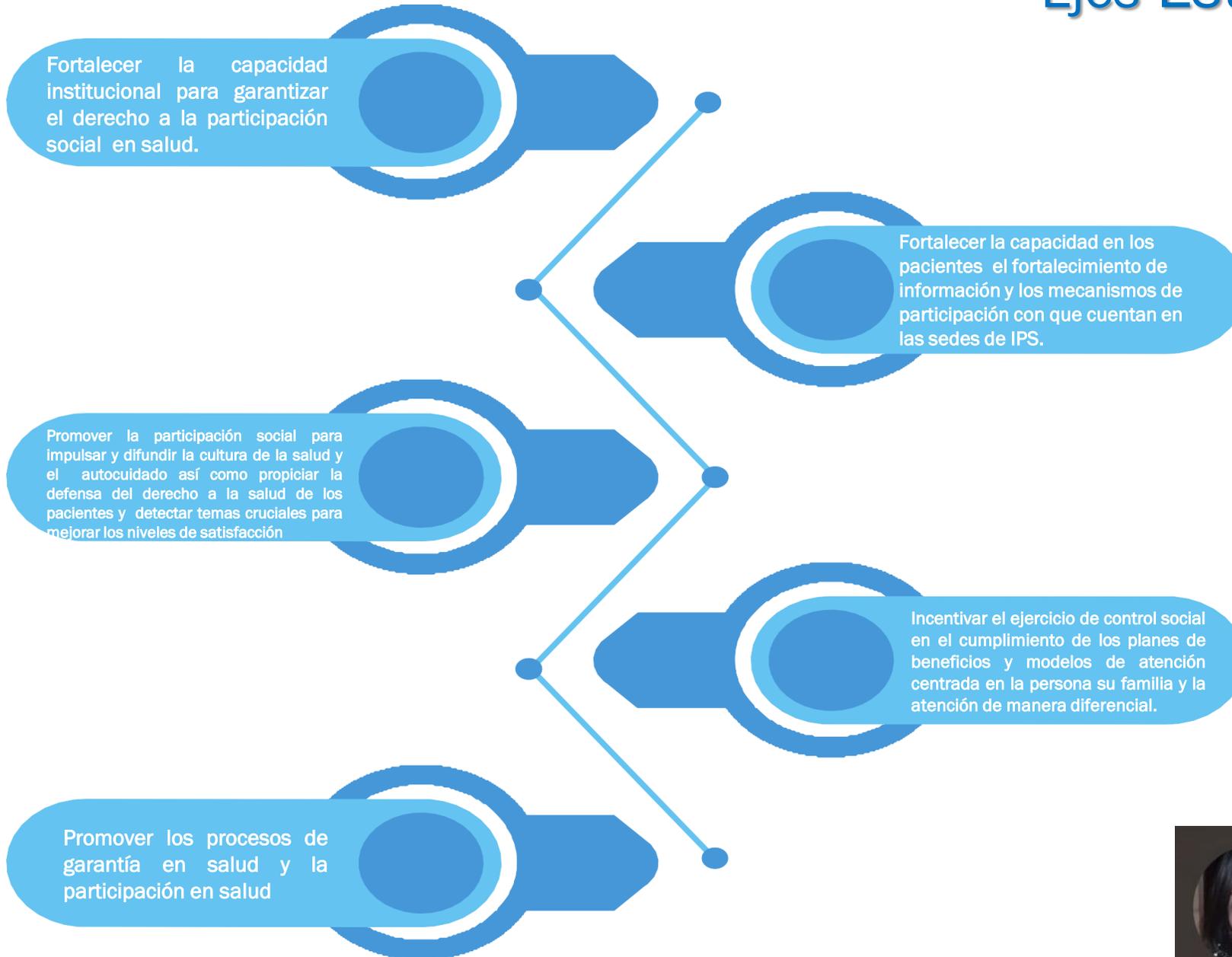


# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2024

Clínica  Colosanitas



# Ejes Estratégicos



**SONIA MILENA RIVERA DIAZ** ▾  
SERVICIO INFRAESTRUCTURA CLINICA ( [redacted] )  
Compañía: CLINICA COLSANITAS S.A. (200)  
Fecha de contratación: 29 ene 2008



# FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Encuentra aquí las evidencias de las diferentes acciones de fortalecimiento institucional para la participación social en salud.

[Se garantiza el recurso humano](#)

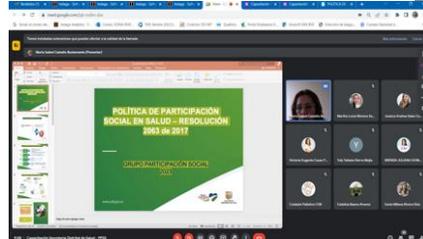
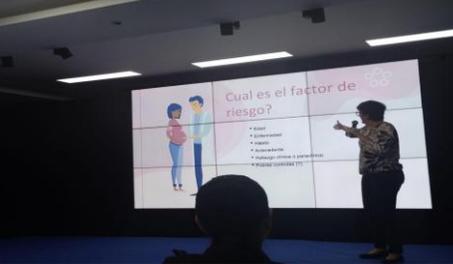
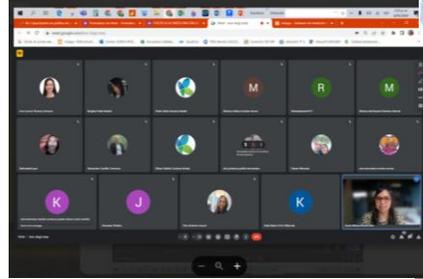
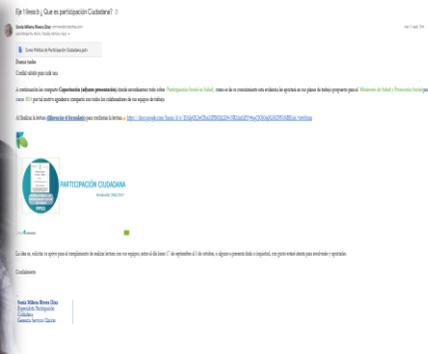
[Capacitación colaboradores](#)

[Capacitación concertadas](#)

[Difusión manual de Atención a población con enfoque diferencial](#)







Se cumple formación hacia el empoderamiento de la participación ciudadana en las sedes de Clínica Colsanitas año 2024





Al contestar con estos datos:  
Número: 2024400091171



Al contestar por favor con estos datos:  
Radicado No. 20244140320440061  
Fecha: 2024-10-11  
TRD: 4146.026.9.37.187.014056  
Red. Plano: 20244140320440061

Bogotá D.C.  
Señora  
**SONIA HELENA RIVERA DÍAZ**  
Especialista Participación Ciudadana  
Gerencia Servicio Clínicos - Colsanitas  
srivera@colsanitas.com  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta radicado No. 202442200683442 "Apoyo tema de control social como ejercicio de la participación ciudadana."

Estimada señora,

Reciban por parte de la Veeduría Distrital un cordial saludo, en el entendido que es para nosotros imperante darle respuesta a su invitación para realizar la capacitación sobre el tema de control social a los representantes de la asociación de usuarios, colaboradores y pacientes que pertenecen y les prestan atención en salud en IPS Clínica Colsanitas.

Confirmamos la comunicación que la semana anterior realizó el contratista Leandro Tarazona por la Veeduría Distrital y quedamos atentos a la fecha y número de asistentes que ustedes nos confirmen para realizar esas capacitaciones, como es natural a nuestras funciones, estaremos atentos a cualquier compromiso adquirido entre la ciudadanía y las entidades del orden Distrital presentes.

Cordial saludo.

*Ana Carolina Rodríguez Rivero*

**ANA CAROLINA RODRÍGUEZ RIVERO**  
Delegada para la Participación y los Programas Especiales  
Especialista - Leandro Tarazona - Abogado Contratista VDFPE

La secretaría de salud, a través del grupo de participación social asume competencias de Autoridad Sanitaria y realiza la asistencia técnica a las EAPB e IPS brindando las herramientas necesarias a los funcionarios de las instituciones de salud responsables del tema de participación social para cumplir con su responsabilidad de garantizar el ejercicio de la participación de los usuarios en el sistema de Seguridad social en salud.

En el mes de febrero se realizó un espacio de capacitación con el Ministerio de Salud dirigida a referentes de participación, para que ellos a su vez realicen la réplica con sus funcionarios y usuarios; adicionalmente la Secretaría de Salud realizó capacitación en control social el día 27 de Junio.

Para apoyar el proceso pedagógico, el Ministerio de Salud ha realizado un convenio con el Sena para la realización de un curso virtual, PÁGINA WEB: <https://sena.com/ingles/educa/educa/educa/educa/educa/educa.html> al cual pueden acceder sus usuarios o funcionarios en Link referido a continuación.

Es importante reiterar que la población objetivo de la asistencia técnica institucional son los referentes o encargados del tema de participación social, quienes deben realizar las capacitaciones con sus usuarios y consignar en los planes suscritos y reportados al Ministerio de Salud.

La Secretaría de Salud realizará otro espacio de capacitación para referentes de Participación el día martes 29 de octubre a las 2:30 pm a la cual pueden acceder de manera virtual en el link: [meet.google.com/evw-vczo-bsp](https://meet.google.com/evw-vczo-bsp).

Forwarded message

De: **Martha Liliana Acevedo Neira** <macevedo@colsanitas.com>  
Date: mar, 17 sept 2024 a las 7:50  
Subject: Solicitud capacitación Control Social en Salud  
To: <Info@contraloriaeiva.gov.co>  
Cc: María Fernanda Valbuena Acero <mfvbuena@colsanitas.com>

Buenos días,  
respetuosamente solicitamos su apoyo para la realización de una capacitación en modalidad virtual o presencial, sobre Control Social en Salud, dirigida a nuestro personal de Bacteriólogos y auxiliares de laboratorio clínico de la IPS Clínica Colsanitas S.A que se encuentra ubicada en la Cr 8 22 - 10 Sur I2-01 L2-01A y I2-01B etapa 2 interior 2 cc Uniconito en la ciudad de Neiva.  
Agradezco su atención.

**Cordialmente,**

**Martha Liliana Acevedo Neira**  
Bacterióloga Administrativa



**Certifica que:**

**Yeraldith Maldonado Bernal**  
c.c. 1.030

Participó en el proceso de fortalecimiento de capacidades con la estrategia: **"Miércoles de Control Social"**  
Con una intensidad horaria de veinte (20) horas - Modalidad Virtual

*Ana Carolina Rodríguez Rivero*

**Ana Carolina Rodríguez Rivero**  
Veedora Delegada para la Participación y los Programas Especiales  
Bogotá, D.C., 23 de diciembre de 2024

Solicitud capacitación Control Social en Salud **Entero** **Recibido**

**Martha Liliana Acevedo Neira**  
para institucional, no

17:18 (hace 3 horas)

Buenos días,  
respetuosamente solicitamos su apoyo para la realización de una capacitación en modalidad virtual o presencial, sobre Control Social en Salud, dirigida a nuestro personal de Bacteriólogos y auxiliares de laboratorio clínico de la IPS Clínica Colsanitas S.A de las sedes de la ciudad de **Bogotá**.

Agradezco su atención.

**Cordialmente,**

**Martha Liliana Acevedo Neira**  
Bacterióloga Administrativa  
Laboratorio Clínico

Apoyo tema de control social como ejercicio de la Participación Ciudadana

**Sonia Milena Rivera Díaz** <smrivera@colsanitas.com>  
para institucional, correspondencia

21 jul 2024, 10:58

Buenos días  
Señora Yeraldith, me presento, me encuentro implementando la Política de Participación Social en Salud y en uno de las líneas de la programación se puede generar con ustedes, apoyo en el tema de control social a los representantes de la asociación de usuarios, colaboradores y pacientes que pertenecen y les prestamos atención en salud en nuestra institución la IPS Clínica Colsanitas.

Quisiera saber si es con ustedes o me pueden orientar por favor, para coordinar las sesiones de estudio, si lo desea virtual en dos espacios distintos.

De antemano mil gracias por la atención

Mé móvil 3185175963

Cordialmente

**Sonia Milena Rivera Díaz**  
Especialista Participación Ciudadana  
Gerencia Servicio Clínicos

Apoyo tema de control social como ejercicio de la Participación Ciudadana

**Sonia Milena Rivera Díaz** <smrivera@colsanitas.com>  
para institucional, correspondencia

16 jul 2024, 10:58

Buenos días  
Señora Yeraldith, me presento, me encuentro implementando la Política de Participación Social en Salud y en uno de las líneas de la programación se puede generar con ustedes, apoyo en el tema de control social a los representantes de la asociación de usuarios, colaboradores y pacientes que pertenecen y les prestamos atención en salud en nuestra institución la IPS Clínica Colsanitas.

Quisiera saber si es con ustedes o me pueden orientar por favor, para coordinar las sesiones de estudio, si lo desea virtual en dos espacios distintos.

De antemano mil gracias por la atención

Mé móvil 3185175963

Cordialmente

**Sonia Milena Rivera Díaz**  
Especialista Participación Ciudadana  
Gerencia Servicio Clínicos

Se envían oficios de apoyo a entidades, sin respuesta oportuna; se busco estrategias de recibir capacitación para cumplir



MODELO DE ATENCIÓN	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL CLÍNICA COLSANITAS	VO – Junio de 2023

### OBJETIVO

Fortalecer la atención integral de las personas o grupos poblacionales con características particulares, en la prestación de servicios de salud en CLÍNICA COLSANITAS S.A., a través de acciones ajustadas a dichas necesidades, acorde con sus necesidades de protección propias y específicas, promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos y la igualdad, teniendo en cuenta, sus características contextuales y culturales de la población usuaria, en el marco de la normatividad vigente aplicable en Colombia.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar vulnerabilidades a través del reconocimiento a los grupos poblacionales como titulares (sujetos) de derechos y deberes individuales y colectivos.
2. Identificar necesidades al ingreso de nuestros usuarios(as) en la prestación de los servicios de salud.

### ALCANCE

Inicia con las generalidades y criterios generales de atención, para las sedes que conforman CLÍNICA COLSANITAS S.A., en conjunto con el Manual de Atención Integral en Salud, reconocerán la existencia de grupos poblacionales que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud, requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación con características particulares (Personas con discapacidad, niños, niñas adolescentes y adultos mayores, afrocolombianos, raizales y palenqueros, indígenas, gitanos, mujeres y sector LGBTIQ+), los cuales presentan condición de vulnerabilidad, requiriendo condiciones específicas de atención. Estos grupos serán atendidos por los profesionales, personal asistencial administrativo y terceros, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos.

Página 1 de 1

LaU  
Corporativa | Campus Virtual

CERTIFICA QUE:

**DANIEL OSWALDO NAJAR RICO**

Con número de identidad No. 79 

Aprobó satisfactoriamente el curso virtual de:

Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado - PAPSIVI

Con una intensidad de 3.00 horas

Se expide el 17 de Agosto de 2024

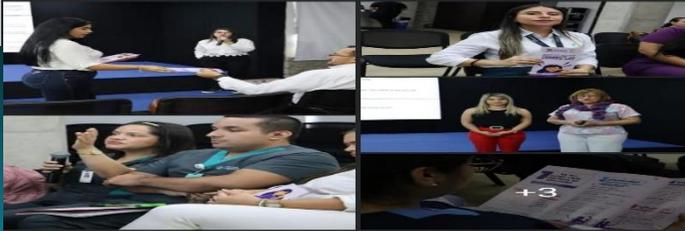
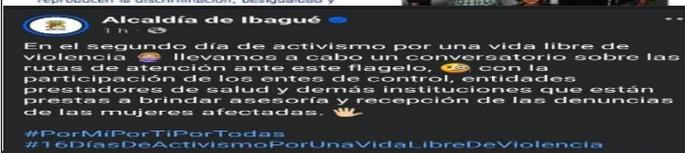
Kerality  
¡TES TÚ!

Uso interno

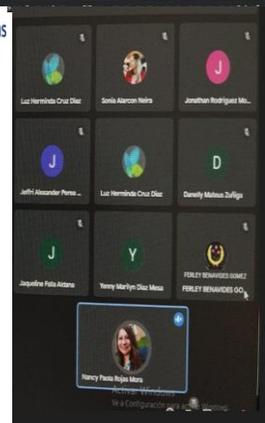


### RECORDEMOS

El enfoque diferencial, configura la mirada que permite visibilizar, identificar y reconocer condiciones y situaciones particulares y colectivas de la desigualdad, fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión de las personas o grupos humanos que son sujeto de especial protección constitucional, que requieren de acciones integradas de protección y restitución de los derechos vulnerados, apuntando de manera inmediata a atender los daños causados y a identificar y afectar simultáneamente los factores que generan o reproducen la discriminación, desigualdad y



Enfoque diferencial  
De acuerdo con la Sentencia C-253 A de 2012



Se cumple con difusión del Manual de atención con enfoque diferencial con el fin de fortalecer la cultura diferencial y centrada en la persona





# EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANIA Y LAS ORGANIZACIONES

Encuentra aquí las evidencias de las diferentes acciones de empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones para la participación social en salud.

[Fortalecimiento derecho y deberes](#)

[Encuentro estratégico Asociación de Usuarios con IPS de Clínica ColSanitas](#)

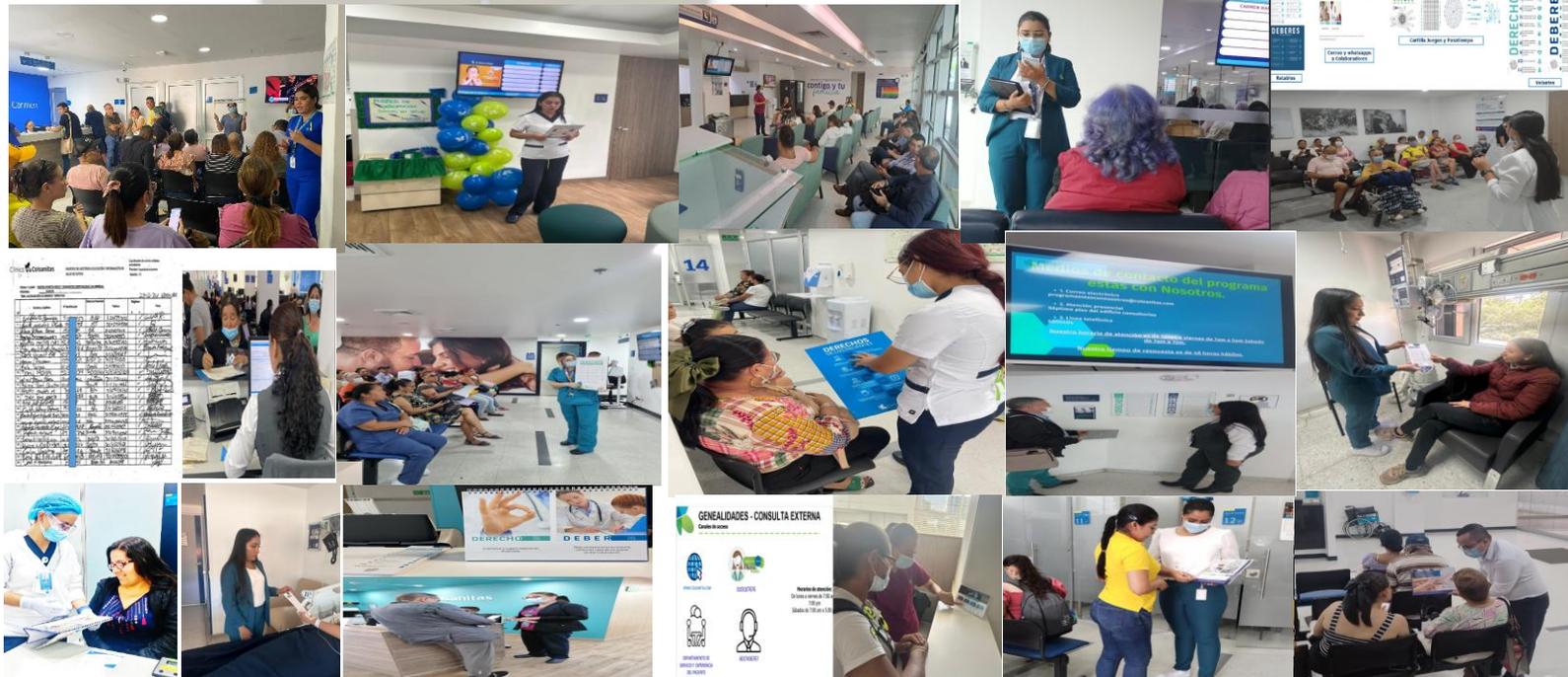
[Campañas de despliegue de información y tecnologías](#)

[Estrategias comunicativas](#)

[Promover los espacios participativos de la sede](#)



## Reforzando Derechos y Deberes



Se cumple actividades de formación en temas educativos, fortalecer los mecanismos de participación y escucha con los que cuentan las IPS de Clínica Colsanitas







Se realizan campañas del buen uso de las tecnologías en las diferentes sedes





Se cumple con actividades lúdicas de información de los mecanismo de comunicación con los que cuentan los pacientes





Nombre	Apellido	Edad	Sexo	Estado	Fecha de ingreso	Fecha de egreso	Diagnóstico	Tratamiento	Observaciones
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...



Clinica Colsanitas

## ¡Tú también puedes ser parte de la Asociación de Usuarios Sanitas!

¿Sabías que como usuario puedes formar parte de una comunidad que trabaja para mejorar la atención y velar por los derechos de todos los pacientes?

La Asociación de Usuarios te brinda la oportunidad de:

- Defender tus derechos y deberes como paciente.
- Acceder a canales de comunicación fáciles y directos.
- Ser la voz de otros pacientes en temas que impactan nuestra comunidad.

Escanea el código QR, regístrate y pronto te contactaremos.



Se actualiza pieza , una vez autorizada por la gerencia se ejecutaran las actividades de invitación a Jornadas de Participación social en salud e incentivar a hacer partícipes a los pacientes si desean pertenecer a una asociación de usuarios





# IMPULSO DE LA CULTURA DE LA SALUD

Encuentra aquí las evidencias de las diferentes acciones para impulsar la cultura de la salud y la participación social en salud.

[Estrategias para promover la salud pública](#)

[Socialización de piezas como estrategia de formación a representantes](#)

[Fortalecimiento en programas a representantes](#)

[Capacitación temas de salud pública](#)





Se cumple estrategias de fortalecimiento en temas de salud pública





Reuniones Asociación Usuarios y Participación Ciudadana

6. **Varios** : Cronograma Jornada de Participación Social en salud.  
 Se da a conocer el cronograma de la jornada de Participación Social en salud, que se va a desarrollar en el mes de octubre de los Laboratorios Clínicos en Ciudades a Nivel Nacional. Se invita a los Representantes a participar y asistir en estos espacios.

7. **Compromisos**:

Se cumple con diferentes actividades para fortalecer e impulsar las iniciativas del uso y apropiación de tecnologías representantes de la Asociación usuarios





Clínica Sebastián de Balcázar AUS Comité con Asociación de Usuarios Nacional con el Comité Sebastián de Balcázar

**Acta Reunión No. 03**

Ciudad y fecha: Santiago de Cali  
Lugar, hora de inicio y duración: Lugar: Virtual, Viernes 29 de agosto 03:00pm - 04:00pm

Asistentes:	Nombre	Cargo
1	Sonia Milena Rivera Díaz	Especialista Participación Ciudadana Colsanitas
2	Adrián Gustavo Torres	Gerente CSB
3	Sandra Patricia Parraño	Directora Científica
4	Laila Salas	Representante de AUS
5	Jessica Andrea Salas	Coordinadora de Servicio y Experiencia

Ausentes:	Nombre	Cargo

Invitados:	Nombre	Cargo

**ORDEN DEL DIA:**

1. Verificación de quórum.
2. Informe experiencias de servicio
3. Informe de PQR y satisfacción
4. Novedades

**DESARROLLO**

**1. Verificación de quórum**

Se verifica asistencia a comité con la presencia de 4 colaboradores y 1 representante de la Asociación de Usuarios nacional, verificando que se tome el quórum requerido para que el comité sesione. La asistencia se realiza en modalidad presencial.



Se cumple estrategias para fortalecer a representantes de la asociación en temas de salud pública





Se cumple con fortalecer la salud pública con actividades de





# CONTROL SOCIAL EN SALUD

Encuentra aquí las evidencias de las diferentes acciones de control social en salud.

[Fortalecimiento a representantes de la asociación](#)

[Socialización de piezas de comunicación al interior de las sedes](#)

[Facilitar el ejercicio de control social](#)

[Estrategias canales a representantes](#)

[Propiciar espacio de información a pacientes del control social en salud](#)





VEEDURÍA DISTRITAL  
Suave los días de la ciudadanía

Al contestar cite estos datos:  
Radicado: 2024400091171  
Fecha: 05-08-2024

(400)  
Bogotá D.C.  
Señora  
**SONIA MILENA RIVERA DÍAZ**  
Especialista Participación Ciudadana  
Gerencia Servicio Clínicas - Colsanitas  
smrivera@colsanitas.com  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta radicado No. 20242200083442 "Apoyo tema de control social como ejercicio de la participación ciudadana"

Estimada señora,

Reciban por parte de la Veeduría Distrital un cordial saludo, en el entendido que es para nosotros imperante darle respuesta a su invitación para realizar la capacitación sobre el tema de control social a los representantes de la asociación de usuarios, colaboradores y a pacientes que pertenecen y les prestan atención en salud en IPS Clínica Colsanitas

Confirmamos la comunicación que la semana anterior realizó el contratista Leandro Tarazona por la Veeduría Distrital y quedamos atentos a la fecha y número de asistentes que ustedes nos confirmen para realizar esas capacitaciones, como es natural a nuestras funciones, estaremos atentos a cualquier compromiso adquirido entre la ciudadanía y las entidades del orden Distrital presentes.

Cordial saludo,

*Yeraldith Maldonado Bernal*

Yeraldith Maldonado Bernal  
ANACAROLINA RODRIGUEZ RIVERO  
Delegada para la Participación y los Programas Especiales

Elaboró: Leandro Tarazona – Abogado Contratista VDPPE

Código: GEN-FO-53  
Módulo: 001  
Fecha Vigencia: 2023-09-06

Veeduría Distrital  
Correspondencia@veeduriadistrital.gov.co  
PBB: 4157 - 6201 340 7466

FECHA	TENDENCIA	INDICADOR	ENLACE
15/11/24	Defensoría del Ciudadano	0,00 a 2,00 a 3,00 a 4,00 a 5,00 a 6,00 a 7,00 a 8,00 a 9,00 a 10,00 a 11,00 a 12,00 a 13,00 a 14,00 a 15,00 a 16,00 a 17,00 a 18,00 a 19,00 a 20,00 a 21,00 a 22,00 a 23,00 a 24,00 a 25,00 a 26,00 a 27,00 a 28,00 a 29,00 a 30,00 a 31,00 a 32,00 a 33,00 a 34,00 a 35,00 a 36,00 a 37,00 a 38,00 a 39,00 a 40,00 a 41,00 a 42,00 a 43,00 a 44,00 a 45,00 a 46,00 a 47,00 a 48,00 a 49,00 a 50,00 a 51,00 a 52,00 a 53,00 a 54,00 a 55,00 a 56,00 a 57,00 a 58,00 a 59,00 a 60,00 a 61,00 a 62,00 a 63,00 a 64,00 a 65,00 a 66,00 a 67,00 a 68,00 a 69,00 a 70,00 a 71,00 a 72,00 a 73,00 a 74,00 a 75,00 a 76,00 a 77,00 a 78,00 a 79,00 a 80,00 a 81,00 a 82,00 a 83,00 a 84,00 a 85,00 a 86,00 a 87,00 a 88,00 a 89,00 a 90,00 a 91,00 a 92,00 a 93,00 a 94,00 a 95,00 a 96,00 a 97,00 a 98,00 a 99,00 a 100,00 a 101,00 a 102,00 a 103,00 a 104,00 a 105,00 a 106,00 a 107,00 a 108,00 a 109,00 a 110,00 a 111,00 a 112,00 a 113,00 a 114,00 a 115,00 a 116,00 a 117,00 a 118,00 a 119,00 a 120,00 a 121,00 a 122,00 a 123,00 a 124,00 a 125,00 a 126,00 a 127,00 a 128,00 a 129,00 a 130,00 a 131,00 a 132,00 a 133,00 a 134,00 a 135,00 a 136,00 a 137,00 a 138,00 a 139,00 a 140,00 a 141,00 a 142,00 a 143,00 a 144,00 a 145,00 a 146,00 a 147,00 a 148,00 a 149,00 a 150,00 a 151,00 a 152,00 a 153,00 a 154,00 a 155,00 a 156,00 a 157,00 a 158,00 a 159,00 a 160,00 a 161,00 a 162,00 a 163,00 a 164,00 a 165,00 a 166,00 a 167,00 a 168,00 a 169,00 a 170,00 a 171,00 a 172,00 a 173,00 a 174,00 a 175,00 a 176,00 a 177,00 a 178,00 a 179,00 a 180,00 a 181,00 a 182,00 a 183,00 a 184,00 a 185,00 a 186,00 a 187,00 a 188,00 a 189,00 a 190,00 a 191,00 a 192,00 a 193,00 a 194,00 a 195,00 a 196,00 a 197,00 a 198,00 a 199,00 a 200,00 a 201,00 a 202,00 a 203,00 a 204,00 a 205,00 a 206,00 a 207,00 a 208,00 a 209,00 a 210,00 a 211,00 a 212,00 a 213,00 a 214,00 a 215,00 a 216,00 a 217,00 a 218,00 a 219,00 a 220,00 a 221,00 a 222,00 a 223,00 a 224,00 a 225,00 a 226,00 a 227,00 a 228,00 a 229,00 a 230,00 a 231,00 a 232,00 a 233,00 a 234,00 a 235,00 a 236,00 a 237,00 a 238,00 a 239,00 a 240,00 a 241,00 a 242,00 a 243,00 a 244,00 a 245,00 a 246,00 a 247,00 a 248,00 a 249,00 a 250,00 a 251,00 a 252,00 a 253,00 a 254,00 a 255,00 a 256,00 a 257,00 a 258,00 a 259,00 a 260,00 a 261,00 a 262,00 a 263,00 a 264,00 a 265,00 a 266,00 a 267,00 a 268,00 a 269,00 a 270,00 a 271,00 a 272,00 a 273,00 a 274,00 a 275,00 a 276,00 a 277,00 a 278,00 a 279,00 a 280,00 a 281,00 a 282,00 a 283,00 a 284,00 a 285,00 a 286,00 a 287,00 a 288,00 a 289,00 a 290,00 a 291,00 a 292,00 a 293,00 a 294,00 a 295,00 a 296,00 a 297,00 a 298,00 a 299,00 a 300,00 a 301,00 a 302,00 a 303,00 a 304,00 a 305,00 a 306,00 a 307,00 a 308,00 a 309,00 a 310,00 a 311,00 a 312,00 a 313,00 a 314,00 a 315,00 a 316,00 a 317,00 a 318,00 a 319,00 a 320,00 a 321,00 a 322,00 a 323,00 a 324,00 a 325,00 a 326,00 a 327,00 a 328,00 a 329,00 a 330,00 a 331,00 a 332,00 a 333,00 a 334,00 a 335,00 a 336,00 a 337,00 a 338,00 a 339,00 a 340,00 a 341,00 a 342,00 a 343,00 a 344,00 a 345,00 a 346,00 a 347,00 a 348,00 a 349,00 a 350,00 a 351,00 a 352,00 a 353,00 a 354,00 a 355,00 a 356,00 a 357,00 a 358,00 a 359,00 a 360,00 a 361,00 a 362,00 a 363,00 a 364,00 a 365,00 a 366,00 a 367,00 a 368,00 a 369,00 a 370,00 a 371,00 a 372,00 a 373,00 a 374,00 a 375,00 a 376,00 a 377,00 a 378,00 a 379,00 a 380,00 a 381,00 a 382,00 a 383,00 a 384,00 a 385,00 a 386,00 a 387,00 a 388,00 a 389,00 a 390,00 a 391,00 a 392,00 a 393,00 a 394,00 a 395,00 a 396,00 a 397,00 a 398,00 a 399,00 a 400,00 a 401,00 a 402,00 a 403,00 a 404,00 a 405,00 a 406,00 a 407,00 a 408,00 a 409,00 a 410,00 a 411,00 a 412,00 a 413,00 a 414,00 a 415,00 a 416,00 a 417,00 a 418,00 a 419,00 a 420,00 a 421,00 a 422,00 a 423,00 a 424,00 a 425,00 a 426,00 a 427,00 a 428,00 a 429,00 a 430,00 a 431,00 a 432,00 a 433,00 a 434,00 a 435,00 a 436,00 a 437,00 a 438,00 a 439,00 a 440,00 a 441,00 a 442,00 a 443,00 a 444,00 a 445,00 a 446,00 a 447,00 a 448,00 a 449,00 a 450,00 a 451,00 a 452,00 a 453,00 a 454,00 a 455,00 a 456,00 a 457,00 a 458,00 a 459,00 a 460,00 a 461,00 a 462,00 a 463,00 a 464,00 a 465,00 a 466,00 a 467,00 a 468,00 a 469,00 a 470,00 a 471,00 a 472,00 a 473,00 a 474,00 a 475,00 a 476,00 a 477,00 a 478,00 a 479,00 a 480,00 a 481,00 a 482,00 a 483,00 a 484,00 a 485,00 a 486,00 a 487,00 a 488,00 a 489,00 a 490,00 a 491,00 a 492,00 a 493,00 a 494,00 a 495,00 a 496,00 a 497,00 a 498,00 a 499,00 a 500,00 a 501,00 a 502,00 a 503,00 a 504,00 a 505,00 a 506,00 a 507,00 a 508,00 a 509,00 a 510,00 a 511,00 a 512,00 a 513,00 a 514,00 a 515,00 a 516,00 a 517,00 a 518,00 a 519,00 a 520,00 a 521,00 a 522,00 a 523,00 a 524,00 a 525,00 a 526,00 a 527,00 a 528,00 a 529,00 a 530,00 a 531,00 a 532,00 a 533,00 a 534,00 a 535,00 a 536,00 a 537,00 a 538,00 a 539,00 a 540,00 a 541,00 a 542,00 a 543,00 a 544,00 a 545,00 a 546,00 a 547,00 a 548,00 a 549,00 a 550,00 a 551,00 a 552,00 a 553,00 a 554,00 a 555,00 a 556,00 a 557,00 a 558,00 a 559,00 a 560,00 a 561,00 a 562,00 a 563,00 a 564,00 a 565,00 a 566,00 a 567,00 a 568,00 a 569,00 a 570,00 a 571,00 a 572,00 a 573,00 a 574,00 a 575,00 a 576,00 a 577,00 a 578,00 a 579,00 a 580,00 a 581,00 a 582,00 a 583,00 a 584,00 a 585,00 a 586,00 a 587,00 a 588,00 a 589,00 a 590,00 a 591,00 a 592,00 a 593,00 a 594,00 a 595,00 a 596,00 a 597,00 a 598,00 a 599,00 a 600,00 a 601,00 a 602,00 a 603,00 a 604,00 a 605,00 a 606,00 a 607,00 a 608,00 a 609,00 a 610,00 a 611,00 a 612,00 a 613,00 a 614,00 a 615,00 a 616,00 a 617,00 a 618,00 a 619,00 a 620,00 a 621,00 a 622,00 a 623,00 a 624,00 a 625,00 a 626,00 a 627,00 a 628,00 a 629,00 a 630,00 a 631,00 a 632,00 a 633,00 a 634,00 a 635,00 a 636,00 a 637,00 a 638,00 a 639,00 a 640,00 a 641,00 a 642,00 a 643,00 a 644,00 a 645,00 a 646,00 a 647,00 a 648,00 a 649,00 a 650,00 a 651,00 a 652,00 a 653,00 a 654,00 a 655,00 a 656,00 a 657,00 a 658,00 a 659,00 a 660,00 a 661,00 a 662,00 a 663,00 a 664,00 a 665,00 a 666,00 a 667,00 a 668,00 a 669,00 a 670,00 a 671,00 a 672,00 a 673,00 a 674,00 a 675,00 a 676,00 a 677,00 a 678,00 a 679,00 a 680,00 a 681,00 a 682,00 a 683,00 a 684,00 a 685,00 a 686,00 a 687,00 a 688,00 a 689,00 a 690,00 a 691,00 a 692,00 a 693,00 a 694,00 a 695,00 a 696,00 a 697,00 a 698,00 a 699,00 a 700,00 a 701,00 a 702,00 a 703,00 a 704,00 a 705,00 a 706,00 a 707,00 a 708,00 a 709,00 a 710,00 a 711,00 a 712,00 a 713,00 a 714,00 a 715,00 a 716,00 a 717,00 a 718,00 a 719,00 a 720,00 a 721,00 a 722,00 a 723,00 a 724,00 a 725,00 a 726,00 a 727,00 a 728,00 a 729,00 a 730,00 a 731,00 a 732,00 a 733,00 a 734,00 a 735,00 a 736,00 a 737,00 a 738,00 a 739,00 a 740,00 a 741,00 a 742,00 a 743,00 a 744,00 a 745,00 a 746,00 a 747,00 a 748,00 a 749,00 a 750,00 a 751,00 a 752,00 a 753,00 a 754,00 a 755,00 a 756,00 a 757,00 a 758,00 a 759,00 a 760,00 a 761,00 a 762,00 a 763,00 a 764,00 a 765,00 a 766,00 a 767,00 a 768,00 a 769,00 a 770,00 a 771,00 a 772,00 a 773,00 a 774,00 a 775,00 a 776,00 a 777,00 a 778,00 a 779,00 a 780,00 a 781,00 a 782,00 a 783,00 a 784,00 a 785,00 a 786,00 a 787,00 a 788,00 a 789,00 a 790,00 a 791,00 a 792,00 a 793,00 a 794,00 a 795,00 a 796,00 a 797,00 a 798,00 a 799,00 a 800,00 a 801,00 a 802,00 a 803,00 a 804,00 a 805,00 a 806,00 a 807,00 a 808,00 a 809,00 a 810,00 a 811,00 a 812,00 a 813,00 a 814,00 a 815,00 a 816,00 a 817,00 a 818,00 a 819,00 a 820,00 a 821,00 a 822,00 a 823,00 a 824,00 a 825,00 a 826,00 a 827,00 a 828,00 a 829,00 a 830,00 a 831,00 a 832,00 a 833,00 a 834,00 a 835,00 a 836,00 a 837,00 a 838,00 a 839,00 a 840,00 a 841,00 a 842,00 a 843,00 a 844,00 a 845,00 a 846,00 a 847,00 a 848,00 a 849,00 a 850,00 a 851,00 a 852,00 a 853,00 a 854,00 a 855,00 a 856,00 a 857,00 a 858,00 a 859,00 a 860,00 a 861,00 a 862,00 a 863,00 a 864,00 a 865,00 a 866,00 a 867,00 a 868,00 a 869,00 a 870,00 a 871,00 a 872,00 a 873,00 a 874,00 a 875,00 a 876,00 a 877,00 a 878,00 a 879,00 a 880,00 a 881,00 a 882,00 a 883,00 a 884,00 a 885,00 a 886,00 a 887,00 a 888,00 a 889,00 a 890,00 a 891,00 a 892,00 a 893,00 a 894,00 a 895,00 a 896,00 a 897,00 a 898,00 a 899,00 a 900,00 a 901,00 a 902,00 a 903,00 a 904,00 a 905,00 a 906,00 a 907,00 a 908,00 a 909,00 a 910,00 a 911,00 a 912,00 a 913,00 a 914,00 a 915,00 a 916,00 a 917,00 a 918,00 a 919,00 a 920,00 a 921,00 a 922,00 a 923,00 a 924,00 a 925,00 a 926,00 a 927,00 a 928,00 a 929,00 a 930,00 a 931,00 a 932,00 a 933,00 a 934,00 a 935,00 a 936,00 a 937,00 a 938,00 a 939,00 a 940,00 a 941,00 a 942,00 a 943,00 a 944,00 a 945,00 a 946,00 a 947,00 a 948,00 a 949,00 a 950,00 a 951,00 a 952,00 a 953,00 a 954,00 a 955,00 a 956,00 a 957,00 a 958,00 a 959,00 a 960,00 a 961,00 a 962,00 a 963,00 a 964,00 a 965,00 a 966,00 a 967,00 a 968,00 a 969,00 a 970,00 a 971,00 a 972,00 a 973,00 a 974,00 a 975,00 a 976,00 a 977,00 a 978,00 a 979,00 a 980,00 a 981,00 a 982,00 a 983,00 a 984,00 a 985,00 a 986,00 a 987,00 a 988,00 a 989,00 a 990,00 a 991,00 a 992,00 a 993,00 a 994,00 a 995,00 a 996,00 a 997,00 a 998,00 a 999,00 a 1000,00 a 1001,00 a 1002,00 a 1003,00 a 1004,00 a 1005,00 a 1006,00 a 1007,00 a 1008,00 a 1009,00 a 1010,00 a 1011,00 a 1012,00 a 1013,00 a 1014,00 a 1015,00 a 1016,00 a 1017,00 a 1018,00 a 1019,00 a 1020,00 a 1021,00 a 1022,00 a 1023,00 a 1024,00 a 1025,00 a 1026,00 a 1027,00 a 1028,00 a 1029,00 a 1030,00 a 1031,00 a 1032,00 a 1033,00 a 1034,00 a 1035,00 a 1036,00 a 1037,00 a 1038,00 a 1039,00 a 1040,00 a 1041,00 a 1042,00 a 1043,00 a 1044,00 a 1045,00 a 1046,00 a 1047,00 a 1048,00 a 1049,00 a 1050,00 a 1051,00 a 1052,00 a 1053,00 a 1054,00 a 1055,00 a 1056,00 a 1057,00 a 1058,00 a 1059,00 a 1060,00 a 1061,00 a 1062,00 a 1063,00 a 1064,00 a 1065,00 a 1066,00 a 1067,00 a 1068,00 a 1069,00 a 1070,00 a 1071,00 a 1072,00 a 1073,00 a 1074,00 a 1075,00 a 1076,00 a 1077,00 a 1078,00 a 1079,00 a 1080,00 a 1081,00 a 1082,00 a 1083,00 a 1084,00 a 1085,00 a 1086,00 a 1087,00 a 1088,00 a 1089,00 a 1090,00 a 1091,00 a 1092,00 a 1093,00 a 1094,00 a 1095,00 a 1096,00 a 1097,00 a 1098,00 a 1099,00 a 1100,00 a 1101,00 a 1102,00 a 1103,00 a 1104,00 a 1105,00 a 1106,00 a 1107,00 a 1108,00 a 1109,00 a 1110,00 a 1111,00 a 1112,00 a 1113,00 a 1114,00 a 1115,00 a 1116,00 a 1117,00 a 1118,00 a 1119,00 a 1120,00 a 1121,00 a 1122,00 a 1123,00 a 1124,00 a 1125,00 a 1126,00 a 1127,00 a 1128,00 a 1129,00 a 1130,00 a 1131,00 a 1132,00 a 1133,00 a 1134,00 a 1135,00 a 1136,00 a 1137,00 a 1138,00 a 1139,00 a 1140,00 a 1141,00 a 1142,00 a 1143,00 a 1144,00 a 1145,00 a 1146,00 a 1147,00 a 1148,00 a 1149,00 a 1150,00 a 1151,00 a 1152,00 a 1153,00 a 1154,00 a 1155,00 a 1156,00 a 1157,00 a 1158,00 a 1159,00 a 1160,00 a 1161,00 a 1162,00 a 1163,00 a 1164,00 a 1165,00 a 1166,00 a 1167,00 a 1168,00 a 1169,00 a 1170,00 a 1171,00 a 1172,00 a 1173,00 a 1174,00 a 1175,00 a 1176,00 a 1177,00 a 1178,00 a 1179,00 a 1180,00 a 1181,00 a 1182,00 a 1183,00 a 1184,00 a 1185,00 a 1186,00 a 1187,00 a 1188,00 a 1189,00 a 1190,00 a 1191,00 a 1192,00 a 1193,00 a 1194,00 a 1195,00 a 1196,00 a 1197,00 a 1198,00 a 1199,00 a 1200,00 a 1201,00 a 1202,00 a 1203,00 a 1204,00 a 1205,00 a 1206,00 a 1207,00 a 1208,00 a 1209,00 a 1210,00 a 1211,00 a 1212,00 a 1213,00 a 1214,00 a 1215,00 a 1216,00 a 1217,00 a 1218,00 a 1219,00 a 1220,00 a 1221,00 a 1222,00 a 1223,00 a 1224,00 a 1225,00 a 1226,00 a 1227,00 a 1228,00 a 1229,00 a 1230,00 a 1231,00 a 1232,00 a 1233,00 a 1234,00 a 1235,00 a 1236,00 a 1237,00 a 1238,00 a 1239,00 a 1240,00 a 1241,00 a 1242,00 a 1243,00 a 1244,00 a 1245,00 a 1246,00 a 1247,00 a 1248,00 a 1249,00 a 1250,00 a 1251,00 a 1252,00 a 1253,00 a 1254,00 a 1255,00 a 1256,00 a 1257,00 a 1258,00 a 1259,00 a 1260,00 a 1261,00 a 1262,00 a 1263,00 a 1264,00 a 1265,00 a 1266,00 a 1267,00 a 1268,00 a 1269,00 a 1270,00 a 1271,00 a 1272,00 a 1273,00 a 1274,00 a 1275,00 a 1276,00 a 1277,00 a 1278,00 a 1279,00 a 1280,00 a 1281,00 a 1282,00 a 1283,00 a 1284,00 a 1285,00 a 1286,00 a 1287,00 a 1288,00 a 1289,00 a 1290,00 a 1291,00 a 1292,00 a 1293,00 a 1294,00 a 1295,00 a 1296,00 a 1297,00 a 1298,00 a 1299,00 a 1300,00 a 1301,00 a 1302,00 a 1303,00 a 1304,00 a 1305,00 a 1306,00 a 1307,00 a 1308,00 a 1309,00 a 1310,00 a 1311,00 a 1312,00 a 1313,00 a 1314,00 a 1315,00 a 1316,00 a 1317,00 a 1318,00 a 1319,00 a 1320,00 a 1321,00 a 1322,00 a 1323,00 a 1324,00 a 1325,00 a 1326,00 a 1327,00 a 1328,00 a 1329,00 a 1330,00 a 1331,00 a 1332,00 a 1333,00 a 1334,00 a 1335,00 a 1336,00 a 1337,00 a 1338,00 a 1339,00 a 1340,00 a 1341,00 a 1342,00 a 1343,00 a 1344,00 a 1345,00 a 1346,00 a 1347,00 a 1348,00 a 1349,00 a 1350,00 a 1351,00 a 1352,00 a 1353,00 a 1354,00 a 1355,00 a 1356,00 a 1357,00 a 1358,00 a 1359,00 a 1360,00 a 1361,00 a 1362,00 a 1363,00 a 1364,00 a 1365,00 a 1366,00 a 1367,00 a 1368,00 a 1369,00 a 1370,00 a 1371,00 a 1372,00 a 1373,00 a 1374,00 a 1375,00 a 1376,00 a 1377,00 a 1378,00 a 1379,00 a 1380,00 a 1381,00 a 1382,00 a 1383,00 a 1384,00 a 1385,00 a 1386,00 a 1387,00 a 1388,00 a 1389,00 a 1390,00 a 1391,00 a 1392,00 a 1393,00 a 1394,00 a 1395,00 a 1396,00 a 1397,00 a 1398,00 a 1399,00 a 1400,00 a 1401,00 a 1402,00 a 1403,00 a 1404,00 a 1405,00 a 1406,00 a 1407,00 a 1408,00 a 1409,00 a 1410,00 a 1411,00 a 1412,00 a 1413,00 a 1414,00 a 1415,00 a 1416,00 a 1417,	



### Publicación de Indicadores CSB



¡Hola! soy Sofía, tu asistente virtual de Clínica Colsanitas. Estoy a tu servicio en los servicios hospitalarios en servicios como:

- Solicitudes Médicas
- Solicitudes de Enfermería
- Alimentación y Nutrición
- Servicios Generales
- Administrativos de la Clínica
- Facturación, paz y salvo

Del periodo comprendido entre 00/10/2023 - 10/12/2024, CSB se ha recibido un total de **444 solicitudes**.

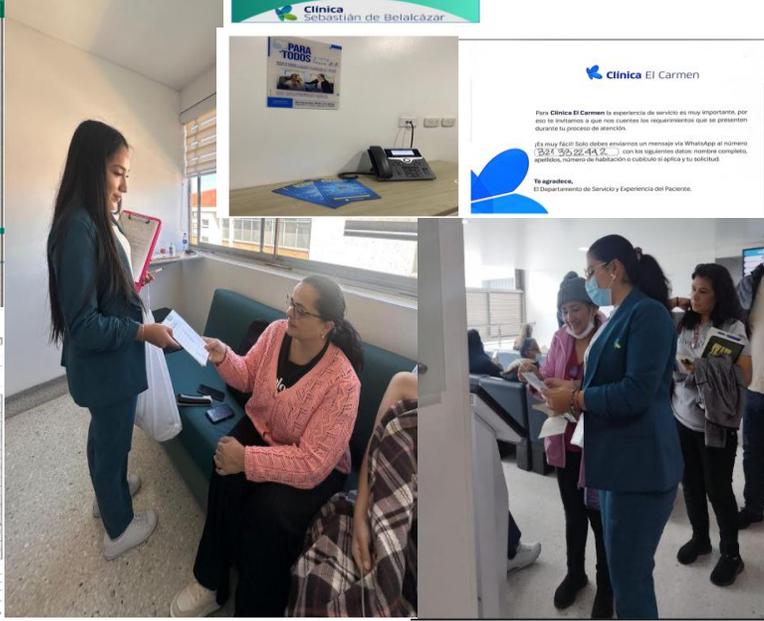
**PARA TODOS y más cerca de ti**

Nuestro trabajo y vocación es hacer que tú y los que amas se sientan cuidados y escuchados por nosotros.

Conoce nuestra nueva línea para atender tus quejas, peticiones, felicitaciones y sugerencias.

Comunícate con nosotros

**Bogotá: (601) 743 6767.**  
Opción 1 citas, opción 2 PQRS  
Nacional: 01 8000 940094



**Keralty** CONTROL DE ASISTENCIA EVENTOS DE CAPACITACIÓN PARA USUARIOS

Evento: **Charca Colsanitas Bogotá** Fecha: **16/11/2024**

Horario: **9:00 AM** hasta **12:00 PM**

Nº	Nombre de Asistente	Apellido y nombre completo	Edad	Sexo	Presencia	Asistencia
1	Yen Alexandra	Revilla	Adulto	F	318	318
2	Carina	Fernandez	Adulto	F	318	318
3	María	Vargas	Adulto	F	318	318
4	Indira	Ortiz	Adulto	F	318	318
5	German	Sanillo	Adulto	M	422	320
6	Yago Lopez	Leidy	Adulto	M	34	34
7	Alba	Trujillo	Adulto	F	31	31
8	Yara	Trujillo	Adulto	F	31	31
9	Diana	Muñoz	Adulto	F	301	301
10	Corina	Castro	Adulto	F	320	319
11	Shirley	León	Adulto	F	311	312
12	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	24	24
13	Yolanda	León	Adulto	F	32	32
14	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	32	32
15	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	32	32
16	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	32	32
17	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	32	32
18	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	32	32
19	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	32	32
20	Yolanda	Hernandez	Adulto	F	32	32

Se cumple fortalecimiento en el uso de los canales de comunicación con los que cuentas las sedes de Clínica Colsanitas





## Resultados de la visita de Control Social

**Acta Reunión No. 04**

Ciudad y fecha: Santiago de Cali  
 Lugar, hora de inicio y duración: Virtual, Viernes 29 de Noviembre 09:00am - 10:00am

Asistentes:	Nombre	Cargo
1	Laila Salas	Representante de la AUS
2	Sandra Patricia Patiño	Directora Científica
3	Jessica Andrea Salas	Coordinadora de Servicio y Experiencia
4	Juli Cesar Valverde	Coordinador del área de Urgencias
5	Héctor Mora	Coordinador de Cirugía
6	Jennifer Silva	Coordinadora de Impágenes
7	Diego Mina	Coordinador de Admisiones
8	Karol Medina	Coordinadora de gestión hospitalaria
9	Elkana Jiménez	Coordinador de Urgencias
Asistentes:	Nombre	Cargo
1	Adrián Gustavo Torres	Gerente CSB
Invitados:	Nombre	Cargo
1	Sonia Rivera	Especialista PPSS
2	Álvaro Molina	Representante Nacional PPSS

**ORDEN DEL DIA:**

1. Verificación de quórum.
2. Informe experiencias de servicio
3. Informe de PQR y satisfacción
4. Novedades



**VISITAS A CLINICA REINA SOFIA / REINA SOFIA PEDIATRIA Y MUJER, REINA SOFIA CENTRO DE ESPECIALIZACIONES DE LA LIS.**

**CLINICA REINA SOFIA**

**26 DE ABRIL 2022**

**RECOMENDACIONES DE ALGUNOS PACIENTES HOSPITALIZADOS**

**1. CARLOS GERARDO FARIAN. SATISFUCHO CON LA ATENCION**

**2. MARIA VICTORIA BARRERO**

**3. CARLOS GERARDO FARIAN. SATISFUCHO CON LA ATENCION**

**24 DE JULIO 2022 RECORRIDO DE LAS INSTALACIONES**

**OPINIONES POSITIVAS**

**1. TAMBIEN SE TIENE UNA AREA ESPECIAL PARA PACIENTES CON DEFICIT ALTA DE RESERVA TORACICA**

**2. EL PRIMER DIAGNOSTICO LO BRINDA UN MEDICO Y CONTINUAR CON EL PROCESO DE ACCESO A LA BRONCA, EXAMENES, INDICACIONES, PRIORIZACION, ETC.**

**3. CONSULTAS EXTERNAS. ATENDEN PACIENTES DE PEDIATRIA DEL SOLO Y ADULTOS MAYORES.**

**4. CLASIFICAN LOS PACIENTES MAYORES CON NECESIDAD AL CAMBIO, SOCIOFAMILIAR, Y VIVEN EN SU PERSONAL Y FAMILIARIZADOS.**

**5. SEGUIR EN LA ATENCION DE LA CITA, SE LE INFORMA AL PACIENTE**

**6. PROGRAMA AVANZA. HISTORIA CLINICA. SIN CUALQUIER PARTE DEL PAIS UN MEDICO PUEDE VER ESTA PAGINA CONSULTA**

**7. LIBROS EN LA DE ESPERA PARA QUE EL PACIENTE SE DETRASA, PUEDE LEVANTARSE, ES OBRIGADO**

**26 DE OCTUBRE 2022**

**1. SINGLAJO DE EVOLUCION ANTIGUORIO, BUENA LOGISTICA, ORGANIZADO**

**2. CONTROL SOCIAL, EXAMEN LA VISITA ALGUNOS PACIENTES HOSPITALIZADOS ESPERARON**

**3. CARLOS GERARDO FARIAN. SATISFUCHO CON LA ATENCION**



**VISITAS A CLINICA REINA SOFIA / REINA SOFIA PEDIATRIA Y MUJER, REINA SOFIA CENTRO DE ESPECIALIZACIONES DE LA LIS.**

**CLINICA REINA SOFIA**

**26 DE ABRIL 2022**

**RECOMENDACIONES DE ALGUNOS PACIENTES HOSPITALIZADOS**

**1. CARLOS GERARDO FARIAN. SATISFUCHO CON LA ATENCION**

**2. MARIA VICTORIA BARRERO**

**3. CARLOS GERARDO FARIAN. SATISFUCHO CON LA ATENCION**

**24 DE JULIO 2022 RECORRIDO DE LAS INSTALACIONES**

**OPINIONES POSITIVAS**

**1. TAMBIEN SE TIENE UNA AREA ESPECIAL PARA PACIENTES CON DEFICIT ALTA DE RESERVA TORACICA**

**2. EL PRIMER DIAGNOSTICO LO BRINDA UN MEDICO Y CONTINUAR CON EL PROCESO DE ACCESO A LA BRONCA, EXAMENES, INDICACIONES, PRIORIZACION, ETC.**

**3. CONSULTAS EXTERNAS. ATENDEN PACIENTES DE PEDIATRIA DEL SOLO Y ADULTOS MAYORES.**

**4. CLASIFICAN LOS PACIENTES MAYORES CON NECESIDAD AL CAMBIO, SOCIOFAMILIAR, Y VIVEN EN SU PERSONAL Y FAMILIARIZADOS.**

**5. SEGUIR EN LA ATENCION DE LA CITA, SE LE INFORMA AL PACIENTE**

**6. PROGRAMA AVANZA. HISTORIA CLINICA. SIN CUALQUIER PARTE DEL PAIS UN MEDICO PUEDE VER ESTA PAGINA CONSULTA**

**7. LIBROS EN LA DE ESPERA PARA QUE EL PACIENTE SE DETRASA, PUEDE LEVANTARSE, ES OBRIGADO**

**26 DE OCTUBRE 2022**

**1. SINGLAJO DE EVOLUCION ANTIGUORIO, BUENA LOGISTICA, ORGANIZADO**

**2. CONTROL SOCIAL, EXAMEN LA VISITA ALGUNOS PACIENTES HOSPITALIZADOS ESPERARON**

**3. CARLOS GERARDO FARIAN. SATISFUCHO CON LA ATENCION**

Se cumple con diferentes acompañamiento en el control social como ejercicio de transparencia





### Ponte al día

Descubre la nueva línea de PQRS de Clínica Colsanitas que nos acercará más

Nos emociona anunciar la apertura de una **nueva línea de atención telefónica**, diseñada para escuchar y gestionar las solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones de nuestros usuarios.

Nuestra presidenta de **Clínica Colsanitas, Paola Rengifo**, te invita a conocer este nuevo canal de comunicación con el que avanzamos un paso más en la **cercanía con los pacientes, sus familias y cuidadores**.

Descubre más haciendo clic **aquí**.



Para acceder a la línea de PQRS, marca a los siguientes números: Bogotá (601) 743 6767; Barranquilla (605) 331 9424; Cali (602) 398 1007; Ibagué (608) 277 0009 y línea nacional: 01 8000 940094.

Conoce nuestra **nueva línea** para atender tus quejas, peticiones, felicitaciones y sugerencias.

Comunícate con nosotros

**Bogotá: (601) 743 67 67, Opción 2**  
**Nacional: 01 8000 940094**



\* señor usuario, si su novedad es por autorizaciones comuníquese con su asegurador EPS Sanitas \*

<https://drive.google.com/file/d/12vJXPpVMYuEBXA8UMPmGEk7FnlzG04/view>

### BOLETÍN RESULTADOS EXPERIENCIA DEL PACIENTE - HOSPITALIZACIÓN - CAL

Resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios hospitalarios prestados por el Hospital de la Clínica Colsanitas.

Indicadores de satisfacción

### EXPERIENCIA

Resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios hospitalarios prestados por el Hospital de la Clínica Colsanitas.

Indicadores de satisfacción

### Boletín de Servicio

Resultados experiencia del paciente

### Acta y registro de Asistencia

### TARJETAS INFORMATIVAS

Clínica Universitaria Colombia

[https://docs.google.com/presentation/d/1OZ4KNxhEwGz9JfCoHrusyn\\_6G2SY/edit#slide=id.p](https://docs.google.com/presentation/d/1OZ4KNxhEwGz9JfCoHrusyn_6G2SY/edit#slide=id.p)

### BOLETÍN DE EXPERIENCIA CONSULTA EXTERNA

Envío mensual a los líderes de los ods. (2) principales servicios que impactan en la experiencia del paciente (Cajero y Encuestas)

### Boletín informativo Eje Experiencia en la atención Unidades Ambulatorias Agosto

Este espacio está creado para compartir con ustedes los resultados del estudio que se realizó en las unidades de atención ambulatoria con los usuarios.

- 1. Socialización Simposio internacional de Humanización en Salud**  
Simposio de humanización el cual se llevará a cabo el día 12 de octubre en la ciudad de Cali.
- 2. Pildora N.º Participación Ciudadana**  
Recordaremos todo sobre Participación Ciudadana en el contexto de su conocimiento esta evidencia se presentará al plan de trabajo propuesto para el Ambiente de Calidad para el cierre de ciclo por tal motivo agradezco compartir con sus equipos de trabajo o compañeros.

### CLÍNICA IBEROAMÉRICA COMITÉ DE SERVICIO Y EXPERIENCIA ACTA 001

Ciudad y Fecha: Barranquilla, 20 de septiembre de 2024  
 Hora: 9:00 a 09:45 a.m.  
 Lugar: Reunión virtual

Asistentes:

Ange Liceth Obregón Sepúlveda	Coord. De Gestión Hospitalaria
Ana Lenora Rincón	Líder de servicio y relacionamiento
Diana Paola Castellar Charry	Coord. Salud pública y epidemiología
Josine Neides Soledad	Psicóloga
Jury Rodríguez Peña	Gestora de Trabajo social
Andry Ballester Ortiz Villegas	Coord. Urgencias
Alminda Ramírez Bernal	Jefe de Educación
Natalie Ossa González	Analista de Calidad
Mónica Helena Oviedo Rincón	Gestora de trabajo social

ORDEN DEL DÍA:

- Primer comité del Servicio y Experiencia del año 2024
- Verificación de quórum.
- Se realiza la realización del comité y objetivo del mismo.
- Se realiza la socialización de los resultados de la experiencia y atención, indicadores, quejas y felicitaciones.
- Socialización de los planes de acción de servicio.
- Sensibilización a los funcionarios sobre la adherencia a la herramienta del bo.
- Socialización de la estrategia del boletín de experiencia.
- Ordenamiento de interconsultas de Trabajo Social.

DESARROLLO

Se cumple con herramienta pedagógica a representantes como medio de comunicación





# CONTROL SOCIAL EN SALUD



**¿A qué se refiere?**

Al control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema, como un elemento crucial para la garantía del derecho a la salud y su fortalecimiento.

**Derecho**

Las entidades que tengan a su cargo acciones en salud, incentivarán el desarrollo de ejercicios de control social, obligados a su protección, así como a propiciar las garantías para su ejercicio.



**Promoción y protección**

La Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015 dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho en aspectos como la planeación, el control social y la financiación.

**Transparencia**

Mecanismos de acceso a la información, criterios y dispositivos que garanticen la participación en los procesos de gestión de la salud con sus procesos de participación y uso de recursos públicos.



**Kerolity Laboratorio Clínico**



Al contestar cite estos datos:  
Número: "20244000091171"  
Fecha: 05-08-2024

(400)  
Bogotá D.C.

Señora  
**SONIA MILENA RIVERA DÍAZ**  
Especialista Participación Ciudadana  
Gerencia Servicio Clínicas - Colsanitas  
smrivera@colsanitas.com  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta radicado No. 20242200083442 "Apoyo tema de control social como ejercicio de la participación ciudadana"

Estimada señora,

Reciban por parte de la Veeduría Distrital un cordial saludo, en el entendido que es para nosotros imperante darle respuesta a su invitación para realizar la capacitación sobre el tema de control social a los representantes de la asociación de usuarios, colaboradores y a pacientes que pertenecen y les prestan atención en salud en IPS Clínica Colsanitas.

Confirmamos la comunicación que la semana anterior realizó el contratista Leandro Tarazona por la Veeduría Distrital y quedamos atentos a la fecha y número de asistentes que ustedes nos confirmen para realizar esas capacitaciones, como es natural a nuestras funciones, estaremos atentos a cualquier compromiso adquirido entre la ciudadanía y las entidades del orden Distrital presentes.

Cordial saludo,

*Ana Carolina Rodríguez Rivero*

**ANA CAROLINA RODRÍGUEZ RIVERO**  
Delegada para la Participación y los Programas Especiales  
Ejercicio: Leandro Tarazona - Abogado Contratista VCPVE

Colgado: GEN-FCS-53  
Módulo: 001  
Fecha Vigencia: 2023-08-06

**Veeduría Distrital**  
Compartamos información y conocimiento para mejorar la gestión pública.  
P.O. Box 1347 - Bogotá D.C. 11001

**Síguenos**  
Twitter: @veeduriasd  
Facebook: Veeduría Distrital



Se envían oficios a entidades de apoyo, sin recibir respuesta, se realiza estrategias de información para fortalecer a los pacientes frente al control social en las instituciones de salud.





# GESTION Y GARANTIA EN SALUD

Encuentra aquí las evidencias de las diferentes acciones de gestión y garantía en salud para la participación social en salud.

[Divulgación de canal de fácil hacia el paciente](#)

[Mesas de trabajo para toma de decisiones](#)



**BIENVENIDO**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA TIENE UN ESPACIO EN IPS CLINICA COLSANITAS**

**Especialista Participación Ciudadana**

Clínica Colsanitas

**Cual es el espacio que tiene participación ciudadana**

En la página web de la Clínica Colsanitas encontrarás un espacio donde puedes conocer de las actividades y temas relacionados a Participación Social de la entidad y puede ser consultado por cualquier paciente o su familia.

✓ Para iniciar puedes ingresar a nuestra página [www.clinicacolsanitas.com](http://www.clinicacolsanitas.com)  
 ✓ Ingresar con un Clip a la pestaña Participación Ciudadana  
 ✓ Esto te llevará a nuestro micrositio informativo

Clínica Colsanitas

**Que podemos encontrar ?**

**Para nosotros es importante, darle a conocer sobre Participación Ciudadana**

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2833 de junio de 2017 adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS), esta política aplica para todos los actores del sector salud incluyendo por supuesto a las sedes de Clínica Colsanitas en cumplimiento con el objetivo de la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y focalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

**¿Qué busca la Política de Participación Social en Salud?**  
 Busca dar respuesta a 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 13 Ley 1712 de 2013).

**¿Su objetivo es:** Definir y desarrollar los mecanismos que le permitan al Estado garantizar el derecho a la Participación Social en Salud y su fortalecimiento y a la creación de las condiciones de recuperación y condiciones para ejercer la Participación Social en Salud.  
 A través de este documento, Clínica Colsanitas S.A., ajusta la Política de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud, marco orientador para la construcción de una ciudadanía activa en salud. El diseño de esta política se realizó con base en los cables de la política atenuada, los registros de reuniones queja y reclamos presentados a través de los diferentes medios en vigencia anterior, y los resultados y análisis de las encuestas de satisfacción.

Clínica Colsanitas

**¿Cuáles son las responsabilidades de la IPS respecto a la PPSS?**

- Focalización de la Política de Participación Social.
- Apoyo e involucramiento a todas las instancias y espacios de participación.
- Mecanismos y espacios de participación.
- Garantía de la transparencia de los procesos participativos.
- Garantía de derechos y oportunidades para todos los usuarios ciudadanos.
- Recrutamiento del derecho a la autonomía de las organizaciones sociales.
- Operación de los estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción de acuerdo a su complejidad.
- Gestionar recursos para los procesos de participación.

**¿Cuáles son los ejes estratégicos de la PPSS?**

Fortalecimiento Institucional  
 Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud  
 Gestión de la calidad de la salud  
 Control social  
 Gestión y calidad en salud con participación en el proceso de decisión

**Actividades**

Aprende con OHS Sanitas sobre la Política de Participación Social en Salud PPSS  
<http://www.youtube.com/watch?v=3E23232323>

Clínica Colsanitas

**Plan y evidencias de Participación Social en Salud**

2021 2022 2023 2024

Plan de participación social en salud 2021  
 Plan de participación social en salud 2022  
 Plan de participación social en salud 2023  
 Plan de participación social en salud 2024

**Informe PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD -PPSS-2022**

**PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2024**

Clínica Colsanitas

**Los siguientes son los mecanismos de participación social en salud en nuestra sedes IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud):**

Asociación de usuarios  
 Comité de ética

**¿Qué es una asociación de usuarios?**  
 Es una asociación de personas que se conforma para la realización de una actividad o servicio de interés común, en el ámbito de la salud, que tiene como fin el bienestar de los usuarios de los servicios de salud.

**¿Qué es un comité de ética?**  
 Es un comité de ética que se conforma para la realización de una actividad o servicio de interés común, en el ámbito de la salud, que tiene como fin el bienestar de los usuarios de los servicios de salud.

Clínica Colsanitas

**Los siguientes son los mecanismos de participación social en salud en nuestra sedes IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud):**

Asociación de usuarios  
 Comité de ética

**¿Qué es una asociación de usuarios?**  
 Es una asociación de personas que se conforma para la realización de una actividad o servicio de interés común, en el ámbito de la salud, que tiene como fin el bienestar de los usuarios de los servicios de salud.

**¿Qué es un comité de ética?**  
 Es un comité de ética que se conforma para la realización de una actividad o servicio de interés común, en el ámbito de la salud, que tiene como fin el bienestar de los usuarios de los servicios de salud.

Clínica Colsanitas

**Clínica Colsanitas**

**GERENCIA SERVICIO CLINICA COLSANITAS**

Clínica Colsanitas

**Documentos de apoyo Pagina Web**

Sonia Milena Rivera Díaz  
 Coordinadora

Quedo al pendiente  
 Cordialmente

**Sonia Milena Rivera Díaz**  
 Ejecutiva Participación Ciudadana  
 Gerencia Servicio Clínica Colsanitas  
 Calle 100 No. 100-100  
 Bogotá, D.C. 110001  
 Teléfono: 310 450 4500  
 Correo: [sonia.milena@colsanitas.com](mailto:sonia.milena@colsanitas.com)

2 archivos adjuntos: Analizado por Gmail

Estadísticas de uso Evidencias PPSS

**Información WEB Participación Ciudadana-Clínica Colsanitas**

Buenos tardes

Saludo Cordial Natalia, te envío de acuerdo a la emisión los documentos

Mensaje por: Punto 1 Lugar de Clínica Colsanitas

Punto 2

• Texto de Información de la Política de Participación Social en Salud en la IPS Clínica Colsanitas

• Texto de Información de la Asociación de Usuarios Sanitas en la IPS Clínica Colsanitas

Punto 3

• Texto en link agente; Evidencias página web Clínica Colsanitas (informe encuesta Evidencias PPSS)

• TEXTO-Página web Clínica Colsanitas.docx

Quedo atenta y muchas gracias

Cordialmente

Sonia Milena Rivera Díaz



**Acta Reunión No. 04**

Ciudad y fecha: Santiago de Cali  
Lugar, hora de inicio y duración: Virtual, Viernes 26 de Noviembre 09:00am - 10:00am

Asistentes:	Nombre	Cargo
1	Laila Salas	Representante de la AUS
2	Sandra Patricia Peñafiel	Directora Clínica
3	Jessica Andrea Salas	Coordinadora de Servicio y Experiencia
4	Juli Cesar Valverde	Coordinador del área de Urgencias
5	Hector Mora	Coordinador de Cirugía
6	Jennifer Silva	Coordinadora de Indígenas
7	Diego Mina	Coordinador de Admisión
8	Karel Medina	Coordinador de gestión hospitalaria
9	Elaine Jiménez	Coordinador de Urgencias

Ausentes:	Nombre	Cargo
1	Alfonso Gustavo Torres	Gerente CSB

Invitados:	Nombre	Cargo
1	Sonia Álvarez	Especialista PPS
2	Alvaro Molina	Representante Nacional PPS

**ORDEN DEL DIA:**

- Verificación de asistencia.
- Informe expresivo de servicio.
- Informe de IQ y satisfacción.
- Novedades.

**Ficha Técnica**

Universo: pacientes atendidos en el servicio de urgencias de la clínica Subsección de Belalcázar de un total de 2238 usuarios

Tamaño de la muestra: 250 usuarios del servicio

Método: Telefónico

Lugar: clínica Subsección de Belalcázar

Periodo: octubre 2024

Servicio: urgencias

FECHA	TIPO DE REUNION	ENTRADA	CARGO	TEMA DE REUNION	NOMBRES Y APELLIDOS	AREA	ENTRADA AS	COMITE
11/29/2024 9:46:37	Clinica Subsección de Belalcázar: Coordinación de la atención: Desempeño AS	11/29/2024	Alfonso Gustavo Torres	Desempeño AS	Alfonso Gustavo Torres	Urgencias	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	
11/29/2024 9:46:40	Clinica Subsección de Belalcázar: Coordinación Unidades Av Servicio	11/29/2024	Juli Cesar Valverde	Unidades Ambulatorias	Juli Cesar Valverde	Unidades Ambulatorias	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	
11/29/2024 9:46:50	Asociación de Usuarios	11/29/2024	Directivo Administrativo	Socialización control social: encuentros	Alvaro Enrique Molina Ojeda	Administrativa	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	
11/29/2024 9:47:17	Clinica Subsección de Belalcázar: Coordinador medico urgenc	11/29/2024	Raúl Jiménez Méndez	Reunión bimestral de asociación de usuarios	Elaine Jiménez Méndez	Urgencias	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	
11/29/2024 9:47:35	Clinica Subsección de Belalcázar: Coordinador administrativo	11/29/2024	Control de calidad	Control de calidad	Diego Fernando Mina Velez	Admisión	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	
11/29/2024 9:47:46	Clinica Subsección de Belalcázar: Coordinador de gestión hos	11/29/2024	Control de calidad	Control de calidad	Karel Medina	Hospitalización y UCI	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	
11/29/2024 9:48:34	Gerencia Servicios	11/29/2024	Especialista Participación C	Entrega informes control social por Asocia	Sonia Rivera Diaz	Gerencia Servicios Clínicos	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	
11/29/2024 9:48:37	Asociación de Usuarios	11/29/2024	Representante AUS	Comité de AUS	Laila Salas Hernández	AUS	REUNION BIMESTRAL AUS OCTUBRE- DICIEMBRE 2024	

**Encuesta Clínica Iberoamérica junio 2024**

**Encuesta Clínica Reina Sofia octubre 2024**

Se cumple en mesas de trabajo, la escucha y toma de decisiones estratégicas, las Gerencias de Clínica ColSanitas y Presidencia de Asociación de Usuarios





GRACIAS  
Clínica  Colsanitas