

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud y en concordancia con la Política de Participación Social en Salud, la ESE Universitaria del Atlántico presenta el informe de las actividades desarrolladas durante la vigencia 2025 con la Asociación de Usuarios.

Las acciones ejecutadas estuvieron orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, la promoción del control social, la garantía de los derechos y deberes de los usuarios, el acompañamiento a la comunidad en sus trámites administrativos y la articulación con entidades territoriales para fortalecer las capacidades de los representantes de los usuarios.

Las actividades descritas en este informe se encuentran respaldadas mediante actas, registros fotográficos, listas de asistencia, presentaciones, comunicaciones oficiales y demás soportes documentales.

2. OBJETIVO GENERAL.

Fortalecer la participación social en salud mediante el desarrollo de actividades orientadas a la promoción de los derechos y deberes de los usuarios, el acompañamiento a la Asociación de Usuarios y el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana durante la vigencia 2025

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Fortalecer la participación de la Asociación de Usuarios.
- Promover el conocimiento de los derechos y deberes en salud.
- Facilitar espacios de diálogo entre los usuarios y la institución.
- Brindar acompañamiento a los usuarios en la gestión de trámites administrativos.
- Garantizar la transparencia mediante la apertura periódica de buzones de sugerencias.
- Participar en escenarios interinstitucionales de fortalecimiento de la Política de Participación Social en Salud.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Durante la vigencia 2025 se realizaron mesas de trabajo periódicas con los integrantes de la Asociación de Usuarios, con el propósito de fortalecer la comunicación entre la comunidad y la institución, identificar oportunidades de mejora, socializar avances institucionales y realizar seguimiento a los compromisos establecidos.



MESA DE TRABAJO SEDE CACE ALTA COMPLEJIDAD.

La importancia de las mesas de trabajo ya que podemos identificar las novedades presentadas durante la prestación del servicio en las diferentes sedes de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO.



PARTICIPACION E LOS COMITES DE ETICA Y ATENCION HUMANIZADA EN SALUD.

Acompañamiento en los comités de ética y atención Humanizada en salud, socializaciones de PQRSD, seguimiento a casos con acciones de planes mejoras para obtener una excelencia en el trato humanizado.

SOCIALIZACIONES DE DEBERES Y DERECHOS.

DERECHOS  - A recibir un trato digno sin discriminación alguna. - A una comunicación clara con el equipo de salud. - Recibir atención integral y de calidad. - Privacidad en el manejo de historia clínica. - Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.	DEBERES  - A la información total y completa sobre costos - Recibir una segunda opinión médica si lo desea - Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza - Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral. - Obtener información clara y oportuna de su estado de salud. - Cuidar de su salud, la de su familiar y comunidad - Cumplir con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan. - Tratar con respeto al personal de salud - Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la institución - Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica
---	---

TODOS SOMOS UNA




IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS, ACOMPAÑAMIENTO DE SIAU, TRABAJO SOCIAL Y MIEMBRO DE ASOCIACION DE USUARIOS.

A través de las rondas de socialización de los Derechos y Deberes de los usuarios, desarrolladas de manera periódica en los diferentes servicios de la ESE Universitaria del Atlántico, se promueve el conocimiento de los mecanismos de participación social y se facilita la identificación oportuna de situaciones que requieren intervención o acompañamiento.

Estas jornadas permiten que, de manera articulada entre los referentes del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), el área de Trabajo Social y los miembros de la Asociación de Usuarios, se brinde orientación y seguimiento a los casos identificados, ofreciendo acompañamiento en las gestiones administrativas necesarias, tales como la gestión de remisiones, el direccionamiento y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) ante las Entidades Promotoras de Salud (EPS), así como la orientación sobre las rutas de atención y los trámites requeridos.

Este trabajo interdisciplinario fortalece los mecanismos de participación social en salud, promueve la defensa de los derechos de los usuarios, facilita el acceso oportuno a los servicios y consolida los vínculos de confianza, corresponsabilidad y participación entre la comunidad y la institución.

APERTURAS DE BUZON.



La apertura periódica de los buzones de sugerencias, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), realizada con el acompañamiento de los miembros de la Asociación de Usuarios, constituye un mecanismo fundamental para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y el ejercicio del control social dentro de la institución. La presencia de sus representantes durante este proceso brinda confianza a la comunidad, asegura la objetividad en la revisión de las manifestaciones recibidas y fortalece la credibilidad de los mecanismos de participación implementados por la ESE Universitaria del Atlántico. Asimismo, este ejercicio permite promover la corresponsabilidad entre la institución y los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud y al fortalecimiento de la cultura de participación social.



CONFORMACION DE LOS INTEGRANTES.

QUIENES CONFORMAN LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:



ASOCIACIÓN DE USUARIOS

E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO

**EUGENIO ANTONIO BEGAMBRE
ALARCON**
Presidente

ALFREDO RAFAEL LOPEZ BUJATO
VicePresidente

**ANTONIO NICOLAS CALVO
VILLALOBOS**
Tesorero

**ZAMIRA DE LAS MERCEDES PÉREZ
DE LA HOZ**
Secretaria

OMAR ANTONIO HENAO ORTEGA
Fiscal

**CESAR ENRIQUE JIMENEZ
MURILLO**
Vocal

**MILENA PATRICIA DIAZ
GOENAGA**
Vocal

ALBENIS MAIGUEL GAMEZ
Vocal

**ADALBERTO MARTIN
ANTEQUERA M**
Vocal

**RICARDO JOSE ZABALA
AHUMADA**
Vocal

GUIDO SANTANDER CABALLERO
Representante ante junta
directiva

LUIS RAMON MORALES MEDINA
Representante ante la EPS

YESID AREVALO ASCANIO
Representante ante consejo
territorial

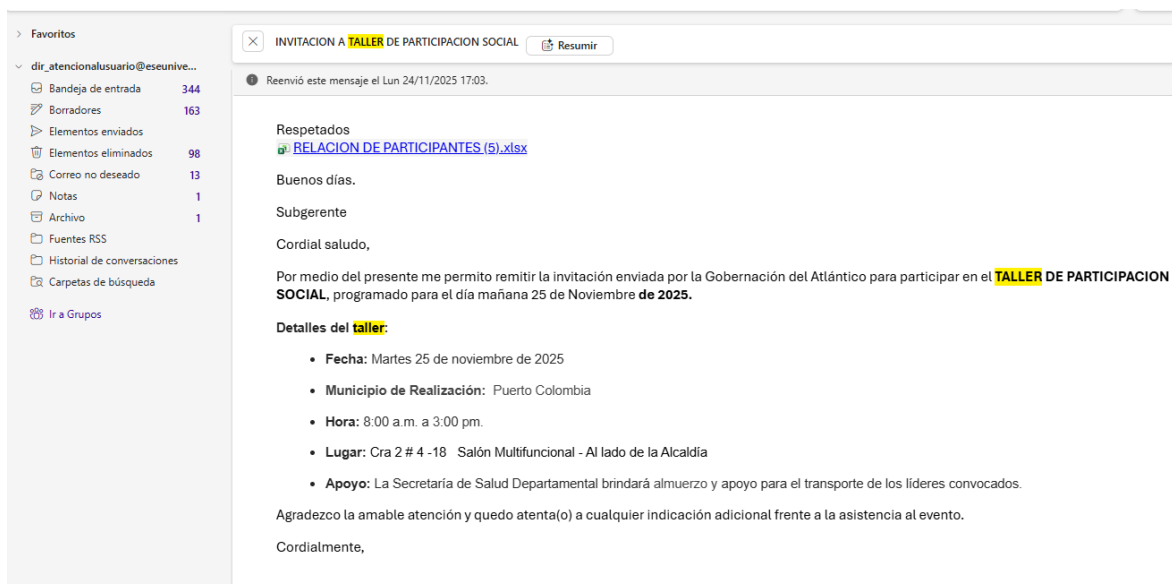
GERARDO GARCIA HERNANDEZ
Comite ETica Hospitalaria

JUAN DAVID CUBILLO CASTRO
Comite ETica Hospitalaria

<https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/asociacion-de-usuarios/>

PARTICIPACION A TALLERES DE PPSS DIRIGIDDO POR LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL





En el mes de noviembre con el acompañamiento de los miembros de asociación de Usuarios, participamos en TALLER PARTICIPACION SOCIAL, como tema principal Presupuesto Participativo, el cual se llevó a cabo en el salón Multifuncional del Municipio de Puerto Colombia.

4.4. CARGUE GT004– ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Vigencia	Periodo
2025	80

Resultado Carga

Archivo: 9015367995802025GT004.xml.p7z

Estado de Envío: Cargado

Fecha: 26/02/2026 4:33:27 p. m.

Seleccionar Archivos

5. EVIDENCIAS DOCUMENTALES

Como soporte del presente informe se anexan:

- Actas de reuniones.
- Listas de asistencia.
- Registros fotográficos.
- Comunicaciones oficiales.
- Registros de apertura de buzones.
- Demás evidencias correspondientes.

6. LOGROS ALCANZADOS

Durante la vigencia 2025 se evidenció un fortalecimiento progresivo de la participación de la Asociación de Usuarios en los diferentes espacios institucionales, promoviendo una mayor interacción entre la comunidad y la ESE Universitaria del Atlántico.

Las actividades desarrolladas permitieron fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, incentivar el ejercicio del control social y consolidar escenarios de participación que favorecieron el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud.

Asimismo, la participación en escenarios convocados por la Gobernación del Atlántico contribuyó al fortalecimiento de las competencias de los representantes de los usuarios, quienes replicaron los conocimientos adquiridos dentro de la institución.

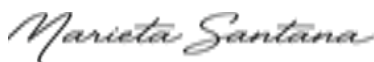
7. CONCLUSIONES

La ESE Universitaria del Atlántico mantuvo durante la vigencia 2025 un compromiso permanente con el fortalecimiento de la participación social en salud, desarrollando acciones encaminadas a garantizar espacios efectivos de diálogo con la comunidad y la Asociación de Usuarios.

Las actividades ejecutadas contribuyeron al fortalecimiento de la participación ciudadana, al ejercicio del control social y a la consolidación de mecanismos que favorecen una atención centrada en el usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los principios de calidad, transparencia y mejoramiento continuo.

Fecha de realización del Informe dos (02) del mes de Julio del 2026.

Cordialmente.



Coordinadora de Atención al Usuario.
Profesional Universitario
ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO