



ACTA DE VISITA

INSTRUMENTO DE ASISTENCIA TECNICA

1. INFORMACION GENERAL

FECHA	DD	10	MM	07	AAAA	2025
-------	----	----	----	----	------	------

Encargado visita	JOSE QUIROZ ARDILA	Cargo	COMUNICADOR SOCIAL
Proyecto	FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA Y GOBERNABILIDAD PARA EL DESARROLLO DE ACCIONES DEL PLAN TERRITORIAL DE SALUD VIGENCIA 2025 EN EL DEPARTAMENTO DE SUCRE.	Componente	PARTICIPACIÓN SOCIAL
Municipio	SINCELEJO	Institución	QUIMIO SALUD SAS

Rep Institucional	JOSE PUENTE ALVIS	Dirección	Cra. 17 No. 17 – 41 Chacurí
Correo-e	admincl@quimiosalud.com	Teléfono	3187020031
Persona entrevistada	MARA ESTRADA QUIROZ	Cargo	TRABAJADORA SOCIAL
Teléfono	3205658097	Correo-e	tsocialscl@quimiosalud.com

Objetivos de la visita

APOYAR EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES DE LAS IPS, EPS, GARANTIZANDO LA INCLUSIÓN DE BANNER ALUSIVO A LOS TEMAS DE POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.

NIT: 892280021-1

Teléfono: (+57) 320 3509703

Línea de atención gratuita: #584

contactenos@sucre.gov.co



2. DESARROLLO

Con fundamento en el **Decreto 1757 del 03/08/1994** y en la **Resolución 2063 del 2017**. Se realiza visita a la institución prestadora de servicios de Salud, QUIMIO SALUD SAS, Siendo atendida por la funcionaria MARA ESTRADA QUIROZ, en el cargo de TRABAJADORA SOCIAL, a quien se le socializa el objetivo de fortalecer técnicamente el desarrollo de los espacios de Participación Social en Salud. Se procede a la verificación de la página web institucional de la IPS, cuenta con un espacio en su página web dedicado a la Participación Social en Salud, donde se ofrece información relevante que contribuye a la sensibilización y educación de los usuarios sobre los derechos y deberes en el ámbito de la salud pública. Durante la visita, se realizó una revisión en detallada en tiempo real, de los contenidos disponibles en las secciones de la página web institucional correspondiente a las Políticas de Participación Social en Salud, con el fin de verificar la presencia de información relevante sobre los mecanismos de participación, derechos y deberes de los usuarios, enfocándose en la presencia del banner temático y la calidad de la información publicada, en el apartado de Participación Ciudadana de la página web de la IPS, Como resultado de esta verificación, se evidenció información estructurada en varios apartados clave, en la página web de QUIMIO SALUD; entre ellos, Se verificaron los siguientes aspectos en la página web: Política de Participación en Salud: en este apartado, la IPS describe que como institución prestadora de servicios en salud, promueve la participación social en los procesos de atención en salud en todas sus agencias, impulsando la promoción del derecho a la participación en salud, el respeto y la protección, a través de la orientación y tele orientación, lineamientos y el apoyo técnico necesario. Quimio Salud SAS adopta la Política de Participación social en salud (Resolución 2063 de junio de 2017) como uno de los componentes del Sistema de Garantía de Calidad, dada la importancia de la participación ciudadana en el seguimiento, control y gestión en los procesos de salud; y se compromete a desarrollar estrategias que permitan educar, convocar, invitar a los usuarios a participar activamente en el desarrollo participativo de los procesos de salud y a ejercer el derecho a la veeduría, al desarrollo conjunto de planes de mejoramiento y con sus valiosos aportes ayudar a construir un mejor servicio. En la página web institucional, se describe La política pública de participación social en salud (PPSS) como la que busca dar respuestas a las 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 que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud. Información sobre derechos y deberes de los usuarios: Se verificó que la información relativa a los derechos y deberes de los usuarios está claramente presentada, incluyendo derechos como el acceso oportuno a los servicios, la elección de la EPS y profesionales de salud, protección de la confidencialidad, derecho a la participación, y a presentar sugerencias, consultas, peticiones o reclamos. Los deberes, tales como autocuidado, cumplimiento de tratamientos, uso racional de recursos, respeto por el personal y la confidencialidad, también están debidamente difundidos. Se recomienda mantener actualizada esta información y promover su difusión activa entre los usuarios. Acta de delegación de responsabilidades: Se revisó el documento cargado en este apartado del sitio web institucional, en el que se delega un líder referente en la agencia de Sincelejo - Sucre, responsable de promover y supervisar la gestión de participación social, así como de elaborar y ejecutar el plan de acción correspondiente. La delegación está claramente definida, y se evidencian esfuerzos en la gestión de la participación social. Evidencias y cumplimiento de la Política Pública de Participación Social 2023 y 2024: Se constató que en la sección correspondiente a la Política Pública de Participación Social en Salud 2024, se encuentran cargados en formato PDF los documentos relacionados con actas de reuniones, comités, socialización de buenas prácticas y control social en salud, correspondientes al período 2024. Estos documentos reflejan el compromiso institucional con la implementación y seguimiento de las acciones establecidas en dicha política. Sin embargo, la falta de acceso a evidencias concretas y actualizadas del período 2023 limita la evaluación del cumplimiento en ese año. Se recomienda

NIT: 892280021-1

Teléfono: (+57) 320 3509703

Línea de atención gratuita: #584

contactenos@sucre.gov.co

www.sucre.gov.co





fortalecer la carga y actualización periódica de evidencias en la plataforma digital, ya que se identificó que el enlace para acceder a las evidencias de la ejecución de la Política Pública de Participación Social 2023 presenta un "error" técnico, dificultando la verificación del cumplimiento de las acciones planificadas. Se recomienda gestionar la corrección del enlace para facilitar el acceso a dichas evidencias y fortalecer la transparencia institucional. La institución reconoce el derecho a la autonomía de las organizaciones sociales y desarrolla estrategias de gestión, comunicación y educación para cumplir con el marco estratégico. Sin embargo, se recomienda fortalecer la difusión y sensibilización sobre estos mecanismos, así como garantizar la participación efectiva en todos los niveles. Se verifica y evidencia también, que la página web de la IPS, no cuenta con un apartado visible o accesible para la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR). Esta situación impide a los usuarios acceder a dicho mecanismo a través de la página web, la ausencia de este mecanismo en el portal web limita el acceso de los usuarios a canales formales de comunicación y contraviene los principios de oportunidad, accesibilidad y transparencia establecidos en la normatividad vigente del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este espacio permite a los pacientes hacer seguimiento a sus inquietudes, contribuyendo a la mejora continua de los procesos dentro de la institución. Se recomienda, a la IPS incorporar en su sitio web un espacio destinado a la recepción y gestión de PQR, conforme a lo dispuesto en la Resolución 3100 de 2019 y demás normas aplicables. Se sugiere y recomienda también, Incluir foros activos e interactivos en la página web institucional, con el objetivo y mecanismo de fomentar la participación activa de los usuarios, facilitar el intercambio de ideas, resolver dudas comunes y fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad usuaria, en concordancia con los principios de transparencia, inclusión y mejora continua de los servicios ofrecidos. La página web de QUIMIO SALUD cumple con la inclusión de los conceptos y definiciones claves sobre participación social, así como de las políticas que fomentan la participación ciudadana y comunitaria en el ámbito de la salud. Se observó la existencia de un espacio adecuado para la formación de los usuarios en temas de participación social, lo que permite el empoderamiento de los mismos. Las asociaciones de usuarios tienen un papel activo en la vigilancia y defensa de los derechos de los afiliados, lo que está debidamente reflejado en la página web. El sitio web de QUIMIO SALUD ofrece información clara y accesible sobre cómo los usuarios pueden participar, así como los mecanismos de comunicación y representación con la IPS. En conclusión, la IPS QUIMIO SALUD cumple con los lineamientos establecidos para la divulgación de las políticas de participación social en salud mediante su página web, promoviendo el acceso a información clara y pertinente. No obstante, durante la revisión se observó que No se ha implementado un banner visible en la página web principal relacionado con las Políticas de Participación Social en Salud. Esta es una medida solicitada y que debe ser atendida, para garantizar que los usuarios puedan acceder rápidamente a información relevante sobre sus derechos y los mecanismos de participación social en salud. Se recomienda realizar seguimiento y actualización periódica de los apartados, presentes en la página web institucional, así como también, Se solicita que se diseñe e implemente para incluir banners alusivos con temas de políticas de participación social en salud. Estos banners deberían estar diseñados de manera atractiva y contener enlaces directos a los temas de Participación Social e implementar foros activos en la página web institucional para fomentar la participación social, además de reforzar la visibilidad de los canales informativos disponibles para los usuarios. Es importante y se recomienda que se mantenga actualizada la información sobre las actividades de participación social y promoverlas de manera constante en la página web institucional, de modo que los usuarios estén siempre informados sobre los procesos y eventos en los que pueden participar. Y garantizar que toda la información relevante sobre las reuniones de la asociación sea accesible para los usuarios, promoviendo la transparencia. Se recomienda también, establecer un sistema de seguimiento y monitoreo continuo, para garantizar que los banners se mantengan actualizados y reflejen las políticas y actividades más recientes. Se propone incluir formularios de retroalimentación o encuestas para que los usuarios puedan expresar sus opiniones sobre las actividades de participación social y la información disponible en la página web institucional y que estos se

NIT: 892280021-1

Teléfono: (+57) 320 3509703

Línea de atención gratuita: #584

contactenos@sucre.gov.co

www.sucre.gov.co





mantengan siempre actualizados. Es importante que los banners estén en ubicaciones estratégicas dentro de la página web, en el espacio de participación social en salud, para garantizar que sean visibles y llamen la atención de los usuarios. En general, la IPS cumple con la normativa en cuanto a la inclusión de información y divulgación sobre los temas de participación ciudadana en salud en su página web. No obstante, es fundamental seguir garantizando la accesibilidad de esta información para todos los usuarios o afiliados, promoviendo la participación activa mediante canales adecuados y visibles. La visita técnica a la IPS QUIMIO SALUD, permitió identificar áreas de mejora en la difusión de la participación social en salud a través de su página web. Se reforzó la importancia de visibilizar estos temas mediante la implementación de banners que hagan más accesible la información a los usuarios. Además, se destacó la necesidad e importancia de mantener la información siempre actualizada y fomentar la participación activa de la ciudadanía en los temas de salud, asegurando que todas las medidas y acciones sean inclusivas y accesibles para todos los usuarios.

Para constancia se firma en el Municipio de Sincelejo -Sucre a los 10 días del mes de julio de 2025.

Funcionarios Entidad visitada

Nombre	Cargo	Firma
MARA ESTRADA QUIROZ	TRABAJADORA SOCIAL	

Funcionario Secretaria de Salud Departamental

Nombre	Cargo	Firma
JOSE QUIROZ ARDILA	COMUNICADOR SOCIAL	

NIT: 892280021-1

Teléfono: (+57) 320 3509703

Línea de atención gratuita: #584

contactenos@sucre.gov.co

www.sucre.gov.co

