

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 04
	RESOLUCIÓN	Fecha: 18/12/2024

**RESOLUCIÓN NÚMERO 475 DE 2026
(10 DE AGOSTO DE 2026)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 806 DEL 20 DE
NOVIEMBRE DE 2025 Y SE ADOPTA LA VERSION 5 DE LA POLÍTICA DE
PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS) DE LA EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO IMSALUD”**

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD

En uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias y en especial las
consignadas en Acuerdo No. 0087 de fecha 29 de enero de 1999, expedido por el
Honorable Concejo Municipal de Cúcuta, y,

CONSIDERANDO:

- Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones
- Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.”.
- Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que “Las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley”.
- Que, el Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG como marco de referencia para dirigir, planear. Ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 de Decreto 1083 de 2015.
- Que, según el artículo 27 del Acuerdo N°0087 del 29 de enero del 1.999 “por medio del cual se crea la Empresa Social del Estado E.S.E “IMSALUD” del Primer Nivel de Atención en Salud Municipio San José de Cúcuta”, los Actos o Decisiones que tome el Gerente, en ejercicio de cualquiera de las funciones a él asignadas, se denominarán RESOLUCIONES.
- Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 04
	RESOLUCIÓN	Fecha: 18/12/2024

de una concepción participativa de la gestión, Ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD;

Que, mediante la Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan la Resoluciones No. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la ESE IMSALUD;

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales estatutos, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 - 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica, DILIGENTE, implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD;

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUEL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las políticas institucionales;

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2025 la ESE IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS);

Que, mediante el acta No. 11 del 03 de julio de 2026, del Comité Extraordinario Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización y ajuste de seguimiento y evaluación e indicadores de la política de la Declaratoria de la Política de Participación Social en Salud en su versión 5, acorde a la estructura del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG y a la política de Participación Social en Salud del nivel nacional;

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Derogar. la Resolución 806 de 20 de noviembre de 2025 "POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION 661 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024 Y SE ACTUALIZA LA DECLARATORIA DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA VERSION 4 DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD".

ARTÍCULO SEGUNDO: Adoptar. la versión 5 de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte de la presente resolución y se adjunta en trece (14) folios, cuya declaratoria es:

"La ESE IMSALUD se compromete a desarrollar estrategias que fortalezcan mecanismos y condiciones que permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, promoviendo la intervención activa de la comunidad en la toma

de decisiones, garantizando espacios de diálogo, corresponsabilidad y control social que contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión institucional."

ARTÍCULO TERCERO: Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO CUARTO: Actualizar. El líder de la Política de Participación Social en Salud debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables en la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO QUINTO: Vigencia y Actualización. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y modifica las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 10 días del mes de agosto de 2026.

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Elaboró:

Jenny Carolina Lozano Ibarra - Contratista - SIAU

Revisó:

Yurley Amparo Duarte Duarte - Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario - SIAU

Visto Bueno:

Yedinson Fabián Pérez López - Asesor Jurídico de Gerencia



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	3
1. MARCO NORMATIVO	3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) ..	5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	5
3.1. Objetivo General	5
3.2. Objetivos Específicos	5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD	5
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD	9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD	10
7. COMUNICACIÓN.....	12
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS.....	14

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

JUSTIFICACIÓN

La ESE IMSALUD en el marco de sus competencias como prestador de los servicios de salud de primer nivel de atención a través de las UBA e IPS, da cumplimiento a lo establecido en la POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS), con la elaboración y desarrollo del Plan de Acción en Salud, que se ajusta en cada vigencia, el cual según el calendario establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social es cargado en la Plataforma PISIS, con el fin de dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud, en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015 y la Resolución 2063 de 2017.

El proceso de planeación de la ESE IMSALUD, se concreta en la ejecución del Plan de Gestión, adoptado mediante el Acuerdo No.005 del 31 de mayo de 2024 y el Plan de Desarrollo Institucional “**Lo que debe hacerse, merece ser bien hecho**” adoptado mediante el Acuerdo No.010 del 26 de julio de 2024, establecidos para el cuatrienio 2024-2026.

Así mismo, las demás políticas, programas y planes que hacen evidentes las decisiones de carácter general, responsables y la asignación de recursos acordes a las prioridades de la ESE IMSALUD; todo esto a través de estrategias de acción y un conjunto de medios e instrumentos que se deben utilizar para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Lo anterior, debido a que la planeación de la ESE IMSALUD, tiene por finalidad trazar el curso deseable y probable del desarrollo institucional de la POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) y se desarrolla acorde al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, y las acciones del FURAG donde se derivan propósitos y objetivos amplios, convirtiéndose en el marco de referencia de dirección de la empresa.

1. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 339.** (...) Las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el Gobierno Nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley. Los planes de las entidades territoriales estarán conformados por una parte estratégica y un plan de inversiones de mediano y corto plazo.
- **Decreto 1757 de 1994.** Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- **Ley 1438 de 2011** “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

- **Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015** "por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones"
- **La Ley 1753 de 2015.** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", en su artículo 133, crea el sistema de gestión integrado por el sistema de desarrollo administrativo y el sistema de gestión de la calidad, articulando con el sistema de control interno, siendo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión el mecanismo que facilitará su integración.
- **Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015** "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 780 del 2016.** Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector salud
- **Resolución 2063 de 2017.** Por el cual se adopta la política de participación social en salud por parte del ministerio de protección social en salud.
- **Ley 1955 de 2019.** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", en su artículo 30 define los pactos que lo componen, entre ellos, el pacto por una gestión pública efectiva en que se hace visible la necesidad de una transformación en la administración pública que permita lograr una institucionalidad efectiva, mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, eliminar las duplicidades y la colisión de funciones y competencias y fortalecer la coordinación y el rol del Estado como agente regulador.
- **La Resolución 3280 de 2018** que da vía a las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), en el marco del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), la cual tiene como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; las entidades territoriales, las aseguradoras y los prestadores estarán obligadas a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad tanto en niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.
- **Resolución 2626 de 2019** adopta el Modelo de Acción Integral Territorial – MAITE, modifica la Política de Atención Integral en Salud — PAIS, y se convierte en el nuevo norte conceptual para la transformación operativa de la organización y prestación de los servicios de salud en Colombia.
- **Acuerdo Junta Directiva No .005 del 31 de mayo de 2024.** Por el cual se aprueba el plan de gestión 2024-2027.
- **Acuerdo Junta Directiva No.010 del 26 de julio de 2024.** Por el cual se aprueba el plan de desarrollo Institucional de la ESE IMSALUD 2020-2024

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

La ESE IMSALUD se compromete a desarrollar estrategias que fortalezcan mecanismos y condiciones que permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, promoviendo la intervención activa de la comunidad en la toma de decisiones, garantizando espacios de diálogo, corresponsabilidad y control social que contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

3.1. Objetivo General

Desarrollar el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud elaborado para cada vigencia en cumplimiento a la POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS) de la ESE IMSALUD, buscando garantizar la Participación Social teniendo en cuenta que es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud.

3.2. Objetivos Específicos

- Organizar dos Foros comunitarios uno en zona rural y otro en zona urbana para el fortalecimiento de la participación social y comunitaria.
- Desplegar de forma semestral 4 campañas de divulgación masiva que permitan dar a conocer los canales de atención y de PQRSDF dispuestos por la institución asegurando la confianza y privacidad de los usuarios.
- Promover el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía a través de generación de capacidades utilizando lenguaje inclusivo, humanizado y con enfoque diferencial.
- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud mediante la plataforma virtual de la ESE y cursos cortos gestionados con la Academia.
- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto – cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- Realizar caracterización de los grupos sociales y comunitarios con enfoque diferencial a fin de tener información clara para garantizar la participación de la ciudadanía en el marco del proceso de rendición de cuentas de la ESE IMSALUD.

4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD

La ESE IMSALUD, con el propósito de dar cumplimiento a la implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, estableció los siguientes ejes estratégicos que corresponden a la construcción de respuestas a las necesidades que tiene la ciudadanía y los trabajadores del sector de la

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

salud, para fortalecer los mecanismos de participación social. Es importante destacar que cada uno de los ejes estratégicos definen las líneas de acción que impactaran de manera transversal los objetivos propuestos en la PPSS y lo estipulado en el **FURAG** para cada vigencia.

4.1. Eje de Fortalecimiento Institucional

El fortalecimiento de la capacidad institucional para que la empresa social del estado ESE IMSALUD, cumple su papel de garante. Debe contar con los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos, fortaleciendo así la estructura administrativa que lidera la promoción de la participación social en salud.

- Destinar y gestionar el presupuesto para cumplir los procesos de participación social en el Municipio de San José de Cúcuta, a través de la empresa social del estado. ESE IMSALUD.
- Definir los programas de formación y capacitación al personal de salud para generar capacidades que permitan ejercer el derecho de la participación social.
- Realizar los ajustes normativos que permitan la participación en la gestión del sector salud en las diferentes UBA e IPS para dar cumplimiento a los objetivos planteados.
- Realizar gestiones interinstitucionales y con la Academia para la formación del talento humano de la ESE y la comunidad en planeación, presupuesto y control social en salud.
- Elaborar y aplicar un Instrumento para el diagnóstico incorporando el enfoque diferencial para los actores sociales y comunitarios y demás grupos de valor.
- Elaborar comunicación interna para invitar a Mesa de Trabajo a los Subgerentes Financiero y Atención en Salud, Jefes de oficina de Planeación, Promoción y Prevención, Control Interno y Prensa con el fin de socializar las acciones planeadas en el marco de la PPSS y demás políticas Institucionales.

4.2. Eje de Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

Es necesario desarrollar con la ciudadanía capacitaciones para que adquieran habilidades que logren cumplir un rol activo y el desarrollo pleno como usuarios en el sector salud. Lo anterior en respuesta la PPSS y lo establecido en el FURAG.

Propiciar la participación social y comunitaria mediante capacitaciones, orientaciones y asesoría técnica a la comunidad usuaria de la red prestadora de Es necesario desarrollar con la ciudadanía capacitaciones para que adquieran habilidades que logren cumplir un rol activo y el desarrollo pleno como usuarios en el sector salud. Lo anterior en respuesta la PPSS y lo establecido en el FURAG.

- Propiciar la participación social y comunitaria mediante capacitaciones, orientaciones y asesoría técnica a la comunidad usuaria de la red prestadora de servicios de salud.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

- Impulsar y promocionar el uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las salas de espera de las UBA e IPS para que los usuarios adquieran habilidades como ciudadano digital.
- Establecer articulación con la oficina de Bienestar social y las brigadas móviles de la ESE IMSALUD para dar a conocer la oferta institucional y orientar a los usuarios en cuanto a la atención en salud.
- Articular con la oficina de prensa de la ESE para fortalecer estrategias de información y comunicación mediante 4 campañas de divulgación masiva para dar a conocer los canales de atención y de PQRSDF dispuestos por la institución asegurando la confianza y privacidad de los usuarios.
- Elaborar informe de las acciones adelantadas de empoderamiento a la ciudadanía describiendo las debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora encontradas en los escenarios de interacción con la comunidad.
- Realizar capacitación sobre los medios, canales y herramientas con los que la ESA cuenta para que los ciudadanos accedan con oportunidad y calidad a los trámites y servicios que requieran.

4.3. Impulso de la cultura de la salud

La salud es una construcción social que está relacionada a la esfera pública la cual promueve la ejecución de promoción de la salud y prevención de enfermedades, así mismo garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de la población en general, respondiendo al derecho a la salud.

La Resolución 3280 de 2018, que da vía a las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), en el marco del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) y lo establecido en el **FURAG**, la cual tiene como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; las entidades territoriales, las aseguradoras y los prestadores estarán obligadas a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad tanto en niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.

Por consiguiente, la Empresa Social del Estado IMSALUD realiza a través de la oficina del SIAU, anualmente la Semana de la Participación Social y Comunitaria en Salud, entre octubre y noviembre, su objetivo es capacitar a sus usuarios sobre deberes y derechos con perspectiva de inclusión social dentro del sistema general de seguridad social en salud.

- Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades teniendo en cuenta el lenguaje inclusivo, humanizado y con enfoque diferencial.
- Articular con la oficina de Promoción y Mantenimiento de la Salud de la ESE, temáticas de interés en salud a fin de fortalecer el conocimiento y mejorar la condición de salud y vida de los usuarios a nivel familiar, social y comunitario.
- Realizar identificación de necesidades en salud en concertación con los representantes de las asociaciones de usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD y actores sociales y comunitarios, con el fin de priorizar los problemas de

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

salud para buscar alternativas de solución que permitan mejorar la prestación del servicio ofrecido por la entidad.

- Articular con la oficina de prensa para elaborar piezas de comunicación e información relacionadas con la cultura de la salud para divulgar y publicar en los diferentes medios y canales institucionales.

4.4. Eje de Control Social

5. Articular con la Academia y otras instituciones procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de participación y control social en salud, en temas relacionados con la gestión pública, presupuesto participativo, transparencia y Ley anticorrupción entre otros.
6. Promover la conformación y el fortalecimiento de asociaciones de usuarios y las veedurías en las UBA e IPS de la ESE IMSALUD, en cumplimiento a la Ley 850 de 2003 y el Decreto 780 de 2016.
7. Garantizar la participación de los usuarios de la ESE en las instancias participativas establecidas en el Decreto 780 de 2016: Asociación de usuarios, representación ante el CTSS, municipal, COPACO, VEEDURIAS, Comité de ética hospitalaria, representate de los usuarios ante la Junta directiva de la ESE entre otros.
8. Mejorar el acceso a la información relacionada con los planes, programas y proyectos en salud que ejecuta la ESE IMSALUD, a través de la generación de capacidades para que la ciudadanía tenga acceso a los canales de comunicación establecidos por la entidad.
9. Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos
10. Realizar gestión interinstitucional para la formación de la comunidad en temas de control social en salud.
11. Articular con la oficina de Promoción y Prevención y financiera para garantizar la incidencia de los representantes de las asociaciones de usuarios en la elaboración, control y seguimiento y a los proyectos en el marco de la ejecución del PIC.
12. Socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDf en la reunión mensual con la asociación de usuarios de las UBA e IPS.
13. Publicación del informe trimestral de PQRSDf en la página WEB de la ESE IMSALUD donde la comunidad accede a la información.

4.5. Gestión y Garantía en Salud con Participación en el Proceso de Decisión

- Articular con la oficina de Planeación de la ESE para diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuesto participativo con énfasis en la garantía del derecho a la participación de los usuarios de la ESE.
- Fortalecer los escenarios para la participación a través de Foros, talleres, capacitaciones y Mesas de Trabajo.
- Promover y garantizar la elección de los representantes de los usuarios de la ESE ante las instancias participativas para que incidan en la toma de decisiones relacionada con la inversión pública.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

- Garantizar la participación de los usuarios de la ESE IMSALUD en las instancias participativas establecidas en el Decreto 780 de 2016: Asociación de usuarios, representación ante el CTSS, municipal, COPACO, VEEDURIAS, Comité de ética hospitalaria, representate de los usuarios ante la Junta directiva de la ESE entre otros.
- Promover la participación activa de la ciudadanía en las campañas de promoción y prevención que realiza la ESE para el cuidado de la salud.
- Generar capacidades a los representantes de las asociaciones de usuarios de las UBA e IPS, actores sociales y comunitarios para la socialización de la política de participación social en salud.

5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD

5.5. Telefónicos

- Línea de atención a la E.S.E. IMSALUD: 607 5784980
- Oficina de servicio de información y atención al usuario (SIAU).
- PBX:607 5784980 Extensión: 1
- para población con enfoque Canal WhatsApp (318 3644594) para personas con discapacidad auditiva

5.6. Atención por chat

Al momento de ingresar a la página web se visualiza es la parte inferior derecha un enlace de color verde que tiene como nombre chatea con nosotros, ¡estamos online! En el cual puede realizar consultas al grupo de información y atención al usuario S.I.A.U. en el horario establecido para este canal. En el link: <https://www.imsalud.gov.co/web/>

5.7. Electrónicos

- <https://www.imsalud.gov.co/web/>
- Oficina SIAU: siau@imsalud.gov.co

5.8. Redes Sociales

La Empresa Social del Estado IMSALUD de San José de Cúcuta publica información de interés general a través de cuentas en redes sociales (Facebook y Instagram), con el objetivo de promover la comunicación entre los usuarios y la institución.

En las cuentas oficiales de la institución los seguidores de las páginas pueden interactuar a través de comentarios relacionados a la publicación de fotografías, videos, eventos, contenidos enlazados a la página web de la E.S.E. IMSALUD.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

Por consiguiente, pueden dejar sus mensajes en las plataformas de las redes sociales como mensajes directos.

- **Facebook:** ESE IMSALUD
- **X** @ese_imsalud
- **Instagram:** @imsalud
- **YouTube:** eseimsalud

6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD

6.5. Asociaciones de usuarios

- Las asociaciones de usuarios, son una agrupación de personas que velan por la calidad, prestación y oportunidad de los servicios de salud.
- La E.S.E. IMSALUD cuenta con 37 Asociación de usuarios legalmente constituidas
- La E.S.E. IMSALUD cuenta con un representante de la asociación de usuarios ante la junta directiva de la institución, un representante ante el comité de ética hospitalaria y un representante ante el COPACO municipal.

Las funciones de la Asociación de usuarios; están contemplada en el art. 14 del Decreto 1757 de 1994, compilado en el Decreto 780 de 2016.

6.1. Responsabilidad de la conformación de las Asociaciones de usuarios

Según el párrafo 1 del artículo 10 del Decreto 1757 de 1994 Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.

Para tal caso corresponde a la oficina administrativa del servicio de información y atención al usuario en cabeza del profesional universitario en participación comunitaria liderar este proceso conforme a lo descrito en el Decreto 1757 de 1994. Compilado en el Decreto 780 de 2016.

6.2. Comités de ética hospitalaria

Las Instituciones Prestatarias de Servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los Comités de Ética Hospitalaria, los cuales estarán integrados por:

- El director de la institución prestataria o su delegado.
- Un (1) representante del equipo médico y 'un/, representante del personal de enfermería, elegidos por y entre el personal de la institución.
- Dos (2) representantes de la Asociación de Usuarios de la Institución prestataria de servicios.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

- Dos (2) delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los Comités de Participación Comunitaria del área de influencia de la respectiva entidad prestadora de los servicios.

6.3. Rendición de Cuentas

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

6.3.1. Objetivos de la Rendición de cuentas

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

La ESE IMSALUD diseñará e implementará la estrategia de rendición de cuentas, a través de la articulación de todos los medios y métodos establecidos como herramientas organizacionales para la difusión de la información, generará espacios de rendición de cuentas constantes y durante los diferentes encuentros llevará los temas de interés a los diferentes grupos de valor que convergen en la entidad garantizando la disponibilidad y la oportunidad en la entrega de la información.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

7. COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía de la ESE IMSALUD utilizando todos los medios de comunicación virtuales, presenciales y redes sociales, además de los espacios participativos generados.

Durante cada vigencia la ESE IMSALUD, a través de la Oficina del SIAU, y en articulación con la oficina de prensa elaboran el contenido y diseñan las piezas de comunicación que permiten difundir por medio de los diversos canales, la información relacionada con el desarrollo de los programas, proyectos e iniciativas y temáticas de interés en salud que se planifican y ejecutan en las IPS y UBA que son la red de prestación de servicios de salud de la ESE.

Es importante anotar que, cada mes la información que se produce es desplegada a las 31 IPS y 6 UBA para que las promotoras SIAU coadyuven con la divulgación de la información que es proyectada en los televisores que están ubicados en las salas de espera de cada entidad, para que los usuarios se informen sobre los servicios que ofrece la ESE IMSALUD, así como los temas de interés en salud y otros.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación es un instrumento indispensable para la implementación adecuada de la Política de Participación Social en Salud (PPSS). Se trata de contar con la opción de supervisar el avance o en su caso, los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar decisiones que permitan el mejoramiento continuo de la institución.

Para el seguimiento y evaluación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) y el cumplimiento a lo establecido en el FURAG, en la ESE IMSLAUD se determinó lo siguiente:

INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de quejas y reclamos asociados a vulneración de derechos de los usuarios	$\left(\frac{\text{Número de quejas y reclamos por vulneración de derechos}}{\text{Total de quejas y reclamos recepcionadas}} \right) * 100$
Porcentaje de usuarios que participaron en la socialización de deberes y derecho	$\left(\frac{\text{Número de personas que participaron en la socialización de los deberes y derechos}}{\text{Total de usuarios impactados}} \right) * 100$
Relación de quejas usuarios por diez mil afiliados	$\left(\frac{\text{Número de quejas presentadas}}{\text{Número usuarios afiliados}} \right) * 10000$

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de usuarios con enfoque diferencial satisfechos con la atención	$\frac{\text{(Número de usuarios con enfoque diferencial que se encuentran satisfechos con la atención recibida (respuestas "buena" o "muy buena" en la encuesta) / Total de usuarios con enfoque diferencial que respondieron la encuesta)}}{100}$
Porcentaje de peticiones de usuarios con relación a las PQRSDF radicadas en la ESE IMSALUD en un periodo	$\frac{\text{(Número de peticiones presentadas / Número de PQRSDF radicadas)}}{100}$
DESENLACE CLÍNICO- Proporción de satisfacción global de los usuarios en la ESE Imsalud-(Semestral)	$\frac{\text{Número de usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta "¿Cómo clasificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su Ips? / Número de usuarios que respondieron la pregunta}}{100}$
Porcentaje de usuarios que evalúan como buena la comodidad de las instalaciones	$\frac{\text{(Número de respuestas con calificación buena a la pregunta "¿Cómo evalúa las instalaciones donde fue atendido? Aplicada en la encuesta de satisfacción a los usuarios atendidos. / Total de respuestas a la pregunta "¿Cómo evalúa las instalaciones donde fue atendido? Aplicada en la encuesta de satisfacción a los usuarios atendidos)}}{100}$
Tasa de quejas por usuarios que afecta la línea estratégica deberes y derechos por 1000	$\frac{\text{(Número de quejas presentadas relacionadas con la línea estratégica deberes y derechos / Número de pacientes atendidos en el mes)}}{1000}$
Tasa de quejas por usuarios que afecta la línea estratégica de buen trato por 1000	$\frac{\text{(Número de quejas presentadas relacionadas con la línea estratégica de buen trato / Número de pacientes atendidos en el mes)}}{1000}$
Porcentaje de personas que calificaron positivamente la estrategia de rendición de cuentas	$\frac{\text{Personas que calificaron positivamente la estrategia / Total de personas encuestadas}}{100}$

El seguimiento y evaluación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) a nivel interno, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Calidad y del SIAU de la ESE IMSALUD, quienes presentaran ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el respectivo informe.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 05
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 03/06/2026

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Jenny Carolina Lozano Ibarra - Contratista SIAU
Revisó: Yurley Amparo Duarte - Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MOTIVO	FECHA
01	Elaborado por primera vez	05/04/2021
02	Actualización del documento por ajuste de estructura documental de las políticas institucionales	30/10/2024
03	Actualización del documento para cambiar la definición alianza por asociación	26/11/2024
04	Actualización del documento para ajustar la Declaración de la Política de Participación Social En Salud (PPSS)	28/10/2025
05	Se ajusta seguimiento y evaluación e indicadores de la política	03/07/2026
06		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Oficina SIAU	Jefe de Información y Atención al Usuario	Comité Institucional de Gestión y Desempeño