



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA 2025

para el fortalecimiento de los procesos de participación social en salud a IPS y EAPB presentes en el distrito en el marco de la implementación de la política de participación social en salud 2025

Secretaría de Salud de Medellín
Subsecretaría Administrativa y Financiera
Unidad de Planeación Sectorial y Participación Social en Salud

Medellín, Colombia
Año 2025

ME
DE
LLÍN



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo	3
2.1 Objetivos específicos	3
3. Priorización de necesidades	4
4. Componentes.....	5
4.1. Asociación de Usuarios.....	5
4.2. Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)	6
4.3. Comité de Ética Hospitalaria	8
4.4. Rendición de cuentas.....	9
4.5. Implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS)	11
6. Cronograma de implementación	13
7. Aprestamiento para la asistencia técnica	13
8. Ejecución de las visitas de asistencia técnica	14
9. Equipo técnico.....	14
10. Informe final.....	15

ME
DE
LLÍN



1. Introducción

La Secretaría de Salud de Medellín, en el marco de la implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) establecida mediante la Resolución 2063 de 2017, adelanta acciones dirigidas a fortalecer la cultura de la participación en el sistema de salud. En este contexto, se ha formulado el Plan de Asistencia Técnica 2025, orientado a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) con presencia en el Distrito.

Este plan se propone como una estrategia articuladora que facilite la adopción de los lineamientos de la PPSS, a través de procesos pedagógicos, de acompañamiento y verificación, enfocados en dinamizar y transversalizar los espacios y mecanismos de participación en salud al interior de las instituciones. La asistencia técnica busca, además, promover el cumplimiento normativo, generar capacidades institucionales y fortalecer la articulación entre las diferentes instancias del sistema de salud y la ciudadanía.

2. Objetivo

Brindar asistencia técnica durante la vigencia 2025 a 35 IPS y EAPB del Distrito de Medellín, con el fin de fortalecer la implementación de los componentes de la Política de Participación Social en Salud, mediante procesos de orientación, acompañamiento, seguimiento y verificación del cumplimiento normativo, promoviendo el mejoramiento continuo de los espacios e instancias de participación social en salud.

2.1 Objetivos específicos

2.1.1. Orientar técnicamente a las IPS y EAPB sobre los lineamientos normativos y operativos de la Política de Participación Social en Salud, facilitando su comprensión e implementación en los diferentes niveles institucionales.



- 2.1.2. Acompañar el fortalecimiento de las instancias y mecanismos de participación** (Asociaciones de Usuarios, SIAU, Comités de Ética Hospitalaria y otros), promoviendo su funcionamiento efectivo, representatividad, capacidad de incidencia y articulación con los procesos institucionales.
- 2.1.3. Realizar seguimiento técnico con enfoque pedagógico** a los procesos de participación social desarrollados en las instituciones, identificando avances, buenas prácticas y oportunidades de mejora.
- 2.1.4. Verificar el cumplimiento normativo** relacionado con la participación social en salud, de acuerdo con los criterios establecidos por la normatividad vigente, mediante instrumentos técnicos estandarizados.
- 2.1.5. Promover el uso estratégico de la información generada en los procesos de participación**, para su incorporación en la toma de decisiones institucionales, como expresión del ejercicio del control social y la garantía del derecho a la participación.

3. Priorización de necesidades

La identificación y priorización de necesidades en el marco del acompañamiento técnico a las instituciones del sector salud se fundamenta en un análisis sistemático de las solicitudes, desafíos y oportunidades observadas en el territorio. Estas necesidades se clasifican y jerarquizan considerando las competencias misionales, así como la capacidad técnica, operativa y financiera de la Secretaría de Salud del Distrito de Medellín, en coherencia con los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud.

El proceso de asistencia técnica puede originarse por oferta o demanda. Por oferta, cuando responde a la implementación de políticas públicas establecidas en los planes nacionales, departamentales y municipales, y a las directrices normativas vigentes. Por demanda, cuando surge de las solicitudes presentadas por actores institucionales del sector salud o por organizaciones sociales y comunitarias que



identifican necesidades puntuales de fortalecimiento en los procesos participativos. En ambos casos, se busca garantizar un acompañamiento pertinente, equitativo y alineado con los objetivos estratégicos del sistema de salud en el Distrito.

4. Componentes

4.1. Asociación de Usuarios

La Asociación de Usuarios es un espacio de representación social fundamental para garantizar el ejercicio del derecho a la participación en salud, en el marco de lo establecido en el Decreto 780 de 2016 y las circulares de la Superintendencia Nacional de Salud. Durante las visitas de asistencia técnica, se verifica la existencia formal de la Asociación, su conformación de acuerdo con los estatutos, el cumplimiento de los requisitos legales (acta de constitución, estatutos aprobados, cronograma de reuniones, etc.) y su nivel de funcionamiento. Se revisa también la articulación con otros espacios de participación, como el Comité de Ética Hospitalaria, la Junta Directiva (cuando aplica) y el Comité de Participación Comunitaria (COPACO).

Asimismo, se evalúa la capacidad de la Asociación para orientar a los usuarios, recepcionar inquietudes, hacer seguimiento a los planes institucionales y participar en los ejercicios de control social. Este componente es clave para fortalecer la interlocución efectiva entre ciudadanía e instituciones de salud.

4.1.1. Formalización y documentación

- ¿Existe acta de constitución con estructura administrativa, identificación de integrantes y periodo definido?
- ¿La institución conserva copia de los estatutos aprobados y del listado de asistentes a la asamblea?
- ¿La Asociación está vigente según estatutos?
- ¿Se cuenta con base de datos actualizada de los integrantes?



4.1.2. Organización interna

- ¿La estructura de dirección corresponde a lo definido en los estatutos?
- ¿Existen actas de reuniones periódicas y asambleas?
- ¿Se cuenta con un cronograma de reuniones institucionalizado?

4.1.3. Transparencia y acceso a la información

- ¿Se publica información actualizada en la página web institucional (actas, estatutos, datos de contacto, proceso de inscripción, etc.)?
- ¿La Asociación cuenta con cartelera visible para divulgar derechos y deberes?

4.1.4. Funcionamiento operativo

- ¿La Asociación realiza reuniones con los usuarios?
- ¿Orienta a los usuarios en el uso adecuado de los servicios?
- ¿Recepiona y canaliza quejas, reclamos y solicitudes (PQRS)?
- ¿Participa en la apertura del buzón de sugerencias?
- ¿Realiza seguimiento a los planes de desarrollo institucional?

4.1.5. Representación e incidencia

- ¿Participa en espacios como Comité de Ética, Junta Directiva o COPACO?
- ¿Ha participado en audiencias públicas de rendición de cuentas?
- ¿Reporta información actualizada en el sistema NRVCC (archivo GT004)?

4.2. Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

El Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU es un componente esencial para la garantía del derecho a la información, la atención digna y el fortalecimiento de la participación ciudadana en salud. De acuerdo con el Decreto 780 de 2016 y la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, las IPS y



EAPB deben contar con un SIAU fortalecido, accesible, sensible a las necesidades del usuario, y articulado con las demás instancias institucionales.

Este componente del plan de asistencia técnica se orienta a verificar las condiciones mínimas para el funcionamiento del SIAU, el cumplimiento de sus funciones, la incorporación de las PQRS como insumo para la mejora institucional, y su articulación con las asociaciones de usuarios y comités institucionales.

4.2.1. Condiciones físicas y de accesibilidad

- ¿La institución cuenta con una oficina SIAU que garantice atención personalizada, respeto por la intimidad, y condiciones dignas de atención?
- ¿La oficina está debidamente señalizada, es de fácil acceso al público y cumple medidas de inclusión (rampas, señalización, accesos adecuados)?
- ¿Cuenta con herramientas logísticas y tecnológicas necesarias (computador, internet, ventilación, iluminación, etc.)?

4.2.2. Información y canales de atención

- ¿Se dispone de carteleras físicas y/o digitales donde se informe sobre derechos, deberes, trámites y mecanismos de participación?
- ¿El horario de atención está publicado en sitio visible y es coherente con las necesidades de los usuarios?
- ¿Se cuenta con línea telefónica local 24/7, publicada en medios oficiales?
- ¿La página web permite presentar y hacer seguimiento a PQRS, así como reportar novedades de afiliación?

4.2.3. Gestión de PQRS

- ¿Existen buzones de sugerencias físicos, telefónicos y/o electrónicos, con procedimiento transparente de apertura y seguimiento?
- ¿La apertura del buzón se realiza mínimo cada 7 días y en presencia de un usuario, con actas firmadas?
- ¿Las PQRS no relacionadas con acceso a servicios se resuelven según la Ley 1755 de 2015?



4.2.4. Funciones y perfil del personal

- ¿Las funciones del responsable del SIAU están claramente definidas en el manual de procesos?
- ¿El personal cuenta con el perfil adecuado (formación y experiencia)?
- ¿El funcionario SIAU realiza recepción, clasificación, trámite, seguimiento y monitoreo de las PQRS?
- ¿Se elaboran informes periódicos con análisis y propuestas de mejora?

4.2.5. Participación y articulación institucional

- ¿El funcionario SIAU acompaña a la Asociación de Usuarios?
- ¿Se presenta informe ante la DLS, Junta Directiva y Asociación de Usuarios?
- ¿Se publican resultados cualitativos y cuantitativos de las PQRS en medios visibles?
- ¿La información sobre PQRS y satisfacción de usuarios se incorpora en la toma de decisiones institucionales?

4.3. Comité de Ética Hospitalaria

El Comité de Ética Hospitalaria es una instancia institucional clave para garantizar el abordaje ético de la atención en salud, la deliberación sobre situaciones complejas, la defensa de los derechos de los usuarios y el fortalecimiento de la calidad en la atención. De acuerdo con el Decreto 780 de 2016, este comité debe estar formalmente constituido, operativo y articulado con los demás procesos de participación social y gestión institucional.

En el marco de la asistencia técnica, se busca verificar su existencia, regularidad en las reuniones, cumplimiento de funciones y nivel de articulación con otros actores institucionales y comunitarios, promoviendo así su papel activo en el mejoramiento continuo y la humanización del servicio.



4.3.1. Formalización y conformación

- ¿Existe acto administrativo, acta de conformación o documento oficial que formalice la existencia del Comité?
- ¿Está conformado de acuerdo con la normatividad vigente (representantes del equipo médico, de enfermería, de la Asociación de Usuarios y de COPACO)?
- ¿El comité se encuentra activo y realiza reuniones mensuales?
- ¿Se cuenta con actas de las reuniones realizadas y listado de asistencia?

4.3.2. Organización interna

- ¿El comité cuenta con un reglamento interno vigente?
- ¿Dispone de un plan de acción o cronograma de trabajo anual?
- ¿El funcionario encargado de la oficina de atención al usuario asiste regularmente a las sesiones del comité?

4.3.3. Cumplimiento de funciones

- ¿Analiza PQRS como parte de sus funciones deliberativas?
- ¿Atiende y canaliza inquietudes de los usuarios?
- ¿Promueve programas de promoción y prevención desde una perspectiva ética?
- ¿Propone medidas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio?
- ¿Realiza divulgación activa de los derechos y deberes de los usuarios?
- ¿Envía las actas y listados de asistencia a la Secretaría de Salud municipal trimestralmente?
- ¿Ha recibido capacitación en el último año en temas relacionados con sus funciones?

4.4. Rendición de cuentas

La rendición pública de cuentas constituye un ejercicio de control social obligatorio para las IPS públicas, en cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud. En las visitas de asistencia técnica se verifica



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

el desarrollo de esta práctica, incluyendo la existencia de un micrositio web donde se publiquen los indicadores de gestión, informes previos, convocatorias, participación ciudadana y resultados del evento.

Se revisa el cumplimiento del cronograma, la anticipación de las convocatorias, la metodología participativa empleada y la sistematización de compromisos, preguntas y respuestas generadas. Este componente permite garantizar la transparencia en la gestión de las entidades del sector salud y el fortalecimiento del diálogo con la comunidad usuaria, promoviendo la veeduría social informada y el mejoramiento institucional.

4.4.1. Disponibilidad de información en medios institucionales

- ¿Existe un micrositio web con indicadores de gestión y satisfacción de usuarios?
- ¿Se publica anticipadamente el informe que será presentado?
- ¿Se disponen canales interactivos para que la ciudadanía formule preguntas o solicitudes?

4.4.2. Convocatoria y socialización previa

- ¿La convocatoria fue reportada a la Superintendencia Nacional de Salud (formato GT003)?
- ¿Se realizó la convocatoria con al menos un mes de antelación y por medios accesibles y múltiples?
- ¿Se garantizó la inclusión y la participación de los interesados en el evento?

4.4.3. Contenido del informe presentado

- ¿Incluye resultados en prestación de servicios, contratación, finanzas y satisfacción del usuario?
- ¿Se presenta información comparativa con la vigencia anterior y planes de mejora derivados?



4.4.4. Participación ciudadana y seguimiento

- ¿Se ofreció espacio para intervenciones de los asistentes y se respondieron inquietudes?
- ¿Se consolidaron compromisos, cronogramas de cumplimiento y responsables?
- ¿Se publicaron actas, asistencia y seguimiento en la página web dentro del tiempo establecido?

4.5. Implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS)

La implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017, constituye una obligación institucional orientada a garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación en salud por parte de la ciudadanía. Esta política plantea un marco integral que articula acciones de promoción de la participación, fortalecimiento de capacidades, vigilancia ciudadana, educación para el control social y gestión participativa.

En el marco de la asistencia técnica de la Secretaría de Salud de Medellín, se verifica el cumplimiento de los elementos clave para la implementación efectiva de la PPSS en cada institución, desde su formalización hasta su inclusión en la planeación institucional, pasando por la articulación con espacios de participación y mecanismos de rendición de cuentas.

4.5.1. Formalización institucional

- ¿La institución cuenta con un documento oficial de adopción de la PPSS, firmado por el representante legal, vigente y disponible?

4.5.2. Planeación y reporte institucional

- ¿El plan de acción de la PPSS fue programado y reportado oportunamente en la plataforma PISIS?



- ¿Se incluyó la implementación de la PPSS en el Plan Operativo Anual (POA) de la vigencia actual?

4.5.3. Responsables y capacidades institucionales

- ¿La institución cuenta con recurso humano designado para liderar la implementación de la PPSS, con funciones claras y soporte contractual o manual de funciones?

4.5.4. Espacios de participación y funcionamiento

- ¿Se desarrollan reuniones y asambleas de la Asociación de Usuarios conforme a lo establecido en los estatutos?
- ¿El Comité de Ética Hospitalaria realiza al menos 12 reuniones anuales?
- ¿Se encuentra implementada una estrategia pedagógica dirigida a la ciudadanía para fortalecer la participación?

4.5.5. Articulación con procesos de atención al usuario

- ¿El SIAU realiza encuestas de satisfacción y gestiona adecuadamente las PQRS?
- ¿Se publica información de interés en salud en canales institucionales?
- ¿Se realiza una audiencia pública de rendición de cuentas a los usuarios, conforme a la normativa?

4.5.6. Visibilidad y divulgación

- ¿Se encuentra publicada en la página web institucional información relacionada con la implementación de la PPSS?

4.5.7. Información sobre representantes y actores clave

- ¿Existe una base de datos actualizada de los integrantes de la Asociación de Usuarios?
- ¿Existe una base de datos actualizada del Comité de Ética Hospitalaria?



5. Criterios de selección de las instituciones priorizadas

La selección de las IPS y EAPB priorizadas para el proceso de asistencia técnica en 2025 se realizó con base en criterios objetivos y estratégicos definidos por la Secretaría de Salud del Distrito de Medellín. Entre los principales criterios se consideraron: el volumen de atenciones prestadas, el número de personas afiliadas o usuarias atendidas, el alcance y cobertura de la red prestadora de servicios, y el impacto territorial en las comunas y corregimientos del distrito.

Asimismo, se valoró la participación histórica en procesos de fortalecimiento de la participación social en salud, así como el nivel de avance o rezago evidenciado en la implementación de la Política. Esta priorización busca focalizar esfuerzos técnicos en aquellas instituciones con mayor capacidad de impacto en el mejoramiento de la calidad, la participación y la gestión colaborativa en salud.

6. Cronograma de implementación

El Plan de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento de los Procesos de Participación Social en Salud contempla un cronograma detallado que define la programación de actividades por institución, mes y eje temático. Este cronograma, que se anexa al presente documento, abarca el período comprendido entre mayo y noviembre del año 2025 y permite una organización estratégica del acompañamiento técnico, garantizando cobertura, seguimiento y ejecución de los procesos. Las actividades se distribuyen entre los distintos gestores responsables, teniendo en cuenta la disponibilidad institucional y las prioridades establecidas. **Ver anexo 2. Cronograma Visitas de Asistencia Técnica PPSS 2025.xlsx**

7. Aprestamiento para la asistencia técnica

Previo al inicio del ciclo de visitas, el equipo técnico de la Secretaría de Salud del Distrito de Medellín participará en un proceso de aprestamiento orientado a unificar criterios, fortalecer capacidades metodológicas y asegurar la aplicación estandarizada de los instrumentos definidos para el acompañamiento. Este aprestamiento incluirá la revisión detallada de los formatos técnicos, instrumentos



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

de verificación y actas, los cuales servirán como medios de verificación de las acciones realizadas en cada visita.

Los instrumentos están diseñados para documentar aspectos normativos, estructurales, organizativos y funcionales de los procesos de participación en las IPS y EAPB, y permiten dejar constancia formal de los avances, hallazgos, compromisos y acuerdos establecidos con cada institución.

8. Ejecución de las visitas de asistencia técnica

La ejecución de las visitas de asistencia técnica se realiza de manera programada, conforme al cronograma establecido, y en articulación con las instituciones objeto de acompañamiento. Cada visita tiene un enfoque pedagógico y participativo, orientado a fortalecer las capacidades institucionales en la implementación de los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud.

Durante las visitas, se aplican instrumentos de verificación estandarizados, se realiza asesoría técnica en la institución, se promueve la reflexión conjunta sobre los procesos de participación y se identifican oportunidades de mejora. Estas acciones permiten generar insumos valiosos para la toma de decisiones, el seguimiento institucional y la consolidación de prácticas participativas efectivas en el sistema de salud distrital. **Ver Anexo 3. Formato Asistencia Técnica PPSS IPS_EAPB.xlsx**

9. Equipo técnico

El equipo de asistencia técnica está conformado por 5 profesionales de la Secretaría de Salud del Distrito de Medellín, con competencias en participación social, salud pública, fortalecimiento institucional, gestión comunitaria y políticas públicas en salud. Este equipo cuenta con experiencia en el acompañamiento a actores del sistema de salud y en la dinamización de procesos participativos en el territorio. La asignación de instituciones por gestor territorial se realizó teniendo en cuenta criterios de distribución territorial, carga operativa y continuidad de procesos previos, garantizando así un acompañamiento pertinente, contextualizado y sostenido a lo



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

largo del período de implementación del plan. Este proceso garantiza la trazabilidad, el seguimiento y la evaluación de la asistencia técnica brindada.

10. Informe final

Al finalizar el ciclo de visitas, se elaborará un informe consolidado de asistencia técnica, el cual contendrá el análisis de los hallazgos, logros alcanzados, avances en la implementación de la Política de Participación Social en Salud y las principales oportunidades de mejora identificadas en las instituciones acompañadas. Para su construcción, se recopilarán y sistematizarán los formatos de verificación, actas de visita, compromisos establecidos y evidencias recolectadas durante el proceso. Este informe incluirá una caracterización por tipo de institución (IPS y EAPB), así como una lectura territorial por comunas, permitiendo una visión integral del estado de la participación social en salud en el Distrito. Además, se presentarán los planes de mejora sugeridos, tanto a nivel institucional como sectorial, con base en los lineamientos técnicos y normativos vigentes.

ME
DE
LLÍN