

**INFORME DE EJECUCIÓN 2025**  
**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)**  
**TARJETA DE TODOS SUBA S.A.S**  
IPS DE TODOS – AMOR SAUDE

## **1. OBJETIVO**

Presentar el seguimiento de las actividades desarrolladas en el marco de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana, promoción de derechos y deberes en salud, comunicación participativa y fortalecimiento de los canales de interacción entre los usuarios y la IPS.

## **2. ALCANCE**

El presente informe aplica para todas las sedes y canales de atención de IPS DE TODOS, incluyendo personal asistencial, administrativo, usuarios, familiares y comunidad en general.

## **3. MARCO NORMATIVO**

- Resolución 2063 de 2017 – Política de Participación Social en Salud.
- Resolución 3100 de 2019.
- Lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social relacionados con participación social en salud.

## **4. DESARROLLO**

Para IPS DE TODOS – AMOR SAUDE (TARJETA DE TODOS SUBA S.A.S) es de gran **IMPORTANCIA** Fortalecer los procesos de Atención a nuestro Usuario de acuerdo con las condiciones y recursos requeridos según normatividad vigente, es por esto que durante el transcurso del año 2025 se realizaron las siguientes actividades:

### **4.1 SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS**

**ACTIVIDAD 1: Establecer un plan de comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la PPSS para los usuarios**

**Objetivo:**

Fortalecer los mecanismos de información y participación social mediante estrategias de comunicación interna y externa dirigidas a usuarios, colaboradores y comunidad.

**Actividades desarrolladas:**

- Diseño un plan de comunicación institucional relacionado con participación social en salud.



- Divulgación de información institucional mediante canales físicos y digitales.
- Publicación de información sobre participación social, derechos y deberes en las sedes
- Fortalecimiento de canales de comunicación con usuarios.

### **Evidencias**

- Evidencias de carteleras y piezas informativas.

### **Resultado esperado**

Mayor conocimiento por parte de los usuarios sobre mecanismos de participación y canales institucionales disponibles.

## **ACTIVIDAD 2: Capacitar al personal de las sedes (profesionales y colaboradores) en derechos y deberes en salud y participación social en salud mediante afiches pedagógicos**

### **Objetivo**

Fortalecer las competencias del talento humano frente a derechos y deberes de los usuarios y principios de participación social en salud.

### **Actividades desarrolladas**

- Diseño y socialización de afiches pedagógicos institucionales.
- Sensibilización al personal asistencial y administrativo.
- Publicación de material educativo en zonas comunes y áreas internas.

### **Evidencias**

- Afiches pedagógicos instalados en sedes.
- Soportes de socialización interna.

### **Resultado esperado**

Incremento del conocimiento institucional frente a derechos, deberes y participación social en salud.

## **ACTIVIDAD 3: Capacitar a los funcionarios de recepción y call center en atención al usuario con enfoque diferencial**

### **Objetivo**

Fortalecer las competencias del personal de atención al usuario para garantizar una atención humanizada e incluyente.

### **Actividades desarrolladas**

- Sensibilización sobre atención prioritaria y trato humanizado.
- Diseño y socialización de afiches pedagógicos
- Fortalecimiento de habilidades comunicativas y manejo adecuado de usuarios.

### **Evidencias**

- Material pedagógico utilizado.

### **Resultado esperado**

Mejoramiento en la experiencia del usuario y fortalecimiento de la atención humanizada.

### **ACTIVIDAD 4: Diseño de piezas informativas con enfoque diferencial promoviendo la participación en las sedes**

#### **Objetivo**

Promover la inclusión y participación de los usuarios mediante herramientas visuales accesibles y educativas en las sedes

#### **Actividades desarrolladas**

- Diseño de piezas gráficas con enfoque diferencial.
- Publicación de contenido en TV sedes.
- Divulgación de información sobre derechos, participación y atención incluyente.

### **Evidencias**

- Piezas gráficas digitales.

### **Resultado esperado**

Mayor accesibilidad a la información y fortalecimiento de la participación social.

### **ACTIVIDAD 5: Crear estrategias pedagógicas de formación y socialización para usuarios sobre derechos en salud y mecanismos de participación**

#### **Objetivo**

Promover el conocimiento de los derechos en salud y mecanismos de participación ciudadana.

#### **Actividades desarrolladas**

- Desarrollo de jornadas educativas dirigidas a usuarios.
- Socialización de mecanismos de participación.
- Entrega de material educativo.

### **Evidencias**

- Material educativo socializado.

### **Resultado esperado**

Usuarios con mayor conocimiento sobre sus derechos y mecanismos de participación.

### **ACTIVIDAD 6: Diseñar estrategias en página web y canales de comunicación para promoción y socialización sobre la conformación de asociación de usuarios**

#### **Objetivo**



Promover la participación de los usuarios mediante estrategias orientadas a la conformación y fortalecimiento de la asociación de usuarios.

#### **Actividades desarrolladas**

- Publicación de información institucional sobre asociación de usuarios.
- Divulgación de beneficios y mecanismos de participación.
- Socialización mediante canales digitales y físicos.

#### **Evidencias**

- Publicación en página web.
- Piezas comunicativas.

#### **Resultado esperado**

Fortalecimiento de la participación ciudadana y promoción de espacios de representación de usuarios.

### **ACTIVIDAD 7: Socializar piezas comunicativas referentes a salud pública y autocuidado**

#### **Objetivo**

Promover prácticas de autocuidado y prevención mediante campañas informativas dirigidas a usuarios y comunidad.

#### **Actividades desarrolladas**

- Diseño y difusión de piezas educativas.
- Publicación en canales digitales y sedes.
- Sensibilización frente a prácticas de prevención y autocuidado.

#### **Evidencias**

- Piezas comunicativas.
- Publicaciones digitales.

#### **Resultado esperado**

Fortalecimiento de la cultura de autocuidado y promoción de la salud.

### **ACTIVIDAD 8: Definición de prácticas y metodologías de comunicación participativa**

#### **Objetivo**

Fortalecer la interacción efectiva entre usuarios, colaboradores y demás actores institucionales.

#### **Actividades desarrolladas**

- Definición de lineamientos de comunicación participativa.
- Implementación de mecanismos de escucha activa.
- Fortalecimiento de canales de interacción institucional.

## **Evidencias**

- Documentos institucionales.
- Estrategias implementadas.
- Registros de socialización.

## **Resultado esperado**

Fortalecimiento de la comunicación institucional y participación efectiva de los usuarios.

## **5. RESULTADOS GENERALES**

- Fortalecimiento de la participación social en salud dentro de la institución.
- Mayor divulgación de derechos y deberes de los usuarios.
- Sensibilización del talento humano en atención humanizada y enfoque diferencial.
- Incremento en estrategias de comunicación participativa.
- Fortalecimiento de los canales institucionales de información y participación.

## **6. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Continuar fortaleciendo los procesos de capacitación continua al talento humano.
- Incrementar estrategias digitales de participación ciudadana.
- Fortalecer mecanismos de retroalimentación con usuarios.
- Implementar indicadores de seguimiento frente al impacto de las estrategias desarrolladas.

## **7. CONCLUSIÓN:**

IPS DE TODOS continúa fortaleciendo las estrategias relacionadas con la Política de Participación Social en Salud, promoviendo espacios de participación, acceso a la información, fortalecimiento de derechos y deberes en salud y mejoramiento continuo de los canales de comunicación institucional. Las actividades desarrolladas permiten consolidar procesos orientados a una atención centrada en el usuario, humanizada y participativa.



**ANEXOS:**



**TUS DERECHOS EN SALUD**  
Conócelos, ejerce los y haz parte de la participación en salud.



**Tienes derecho a:**

-  Acceder a los servicios de salud de manera oportuna, continua y con calidad.
-  Recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación.
-  Recibir información clara, completa y comprensible sobre tu atención.
-  Tomar decisiones libres e informadas sobre tu salud.
-  Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
-  Participar en las decisiones que afectan tu salud y la de tu comunidad.

**¡En IPS de TODOS te escuchamos y te cuidamos!**





## CUIDARTE ES QUERERTE

Salud pública y autocuidado  
para una vida saludable.



Pequeñas acciones  
hoy, grandes beneficios  
para tu futuro.

### Recomendaciones para tu bienestar



Lleva una alimentación  
saludable.



Realiza actividad física  
regularmente.



Hidrátate todos  
los días.



Duerme lo suficiente  
y descansa.



Evita el consumo de tabaco,  
alcohol y otras sustancias.



Asiste a tus controles  
médicos y vacunación.

## ¡La prevención está en tus manos!

Prevenir enfermedades  
es cuidar de ti y de los tuyos.



Tu salud es nuestra prioridad.






IPS de  
**TODOS**

## ASOCIACIÓN DE USUARIOS

**Tu participación**  
fortalece nuestros servicios  
y representa tu voz.



Unidos somos más  
fuertes, participamos  
para mejorar.

### ¿Qué es la Asociación de Usuarios?

Es un espacio de participación  
ciudadana que representa  
a los usuarios ante la IPS,  
promueve sus derechos y  
contribuye al mejoramiento  
de los servicios de salud.



### ¿Qué hace?

- ✓ Representa los intereses de los usuarios.
- ✓ Vigila la calidad de la atención.
- ✓ Propone mejoras en los servicios.
- ✓ Promueve la participación ciudadana en salud.

### ¡Haz parte de la Asociación de Usuarios!

Tu voz cuenta,  
tu participación transforma.



Infórmate en tu sede  
sobre cómo participar.



Juntos construimos  
una mejor experiencia  
en salud.





## PARTICIPA EN TU SALUD

Tu voz transforma,  
tu participación  
construye bienestar.



### ¿Cómo puedes participar?



#### Asociación de Usuarios

Únete y representa la voz  
de los usuarios.



#### Comités y espacios de participación

Haz parte de los espacios donde  
se escuchan tus ideas y propuestas.



#### Encuestas de satisfacción

Tu opinión nos ayuda a mejorar  
nuestros servicios.



#### Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Tus comentarios son importantes  
para brindar una mejor atención.



#### Actividades educativas

Participa en nuestras jornadas  
y capacitaciones sobre salud.

**En IPS de TODOS  
¡Tu participación hace la diferencia!**



### Queremos escucharte

Tu experiencia y tus ideas  
nos permiten ofrecer  
servicios de salud  
más humanos, seguros  
y de calidad.



IPS de TODOS,  
comprometidos con tu salud  
y la de tu comunidad.





## ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Reconocemos tus diferencias,  
valoramos tu identidad,  
respetamos tus derechos.



En IPS de TODOS  
brindamos una atención  
inclusiva, digna y respetuosa.

### Nuestro compromiso



Respetamos tu cultura,  
creencias y costumbres.



Atendemos tus necesidades  
particulares de manera  
oportuna y sin discriminación.



Promovemos un trato digno  
e inclusivo para todas  
las personas.



Garantizamos información  
clara y accesible para todos.



Protegemos tus derechos  
y tu privacidad.

**La diversidad nos enriquece,  
el respeto nos une.**



Todas las personas  
merecen una atención  
con calidad y calidez.



Salud para todos,  
con todos y para todos.





**COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA**

Dialogamos, escuchamos y construimos juntos mejores soluciones.



La comunicación efectiva fortalece la confianza y mejora la atención.

- Nuestras prácticas y metodologías**
-  Escucha activa y respetuosa de los usuarios.
  -  Espacios de diálogo y participación.
  -  Información clara, oportuna y comprensible.
  -  Retroalimentación constante para mejorar.
  -  Trabajo colaborativo con usuarios y comunidad.

**Juntos logramos una salud más cercana y participativa.**



Tu opinión es importante, tu participación es el cambio.

