

 <p><b>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ</b> NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<b>ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO</b>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

<b>FECHA REALIZACION</b>	27 de Diciembre 2024	<b>HORA INICIO</b>	10:00 AM	<b>HORA FIN</b>	11:20 AM
<b>CAPACITACION:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>REUNION:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>COMITÉ:</b>	<input type="checkbox"/>
<b>LUGAR</b>	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
<b>TEMA:</b>	CONTROL SOCIAL EN SALUD				
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE:</b>	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		<b>CARGO:</b> ASISTENTE SIAU		
<b>PARTICIPANTES</b>	CLIENTE EXTERNO.				

## DESARROLLO DEL TEMA

### 1. Introducción

En cumplimiento de la normatividad vigente y con el propósito de garantizar la transparencia y la participación ciudadana en la prestación de los servicios de salud, la Empresa Social del Estado (ESE) Ana Silvia Maldonado Jiménez llevó a cabo una reunión de control social con la Asociación de Usuarios. La sección fue liderada por el coordinador del SIAU, Julián David Solórzano Ramírez.

El objetivo principal de esta reunión fue evaluar la calidad del servicio prestado, socializar los avances en la mejora de la atención al usuario y fomentar la participación activa de la comunidad en la vigilancia de la gestión institucional.


### 2. Definición de Control Social

El control social es el mecanismo mediante el cual los ciudadanos, a través de organizaciones, asociaciones y grupos de interés, ejercen vigilancia sobre la gestión pública y el cumplimiento de los derechos fundamentales. En el sector salud, este control permite que los usuarios participen activamente en la supervisión de los servicios que reciben, promoviendo la calidad, equidad y eficiencia en la atención.

#### ¿Para qué sirve el Control Social?

- Garantiza la transparencia en la gestión de los recursos y servicios de salud.
- Permite a los usuarios incidir en la toma de decisiones sobre la prestación de los servicios.
- Identifica oportunidades de mejora en la calidad de la atención en salud.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<b>ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO</b>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

- Fortalece la relación entre la comunidad y la institución prestadora de servicios.

### ¿Quiénes ejercen el Control Social?

El control social en salud es ejercido por:

- Asociaciones de Usuarios: Organizaciones conformadas por pacientes y ciudadanos que velan por el cumplimiento de sus derechos en salud.
- Veedurías Ciudadanas: Grupos de ciudadanos que realizan seguimiento a la gestión pública en salud.
- Comités de Participación Comunitaria en Salud (COPACOS): Espacios de diálogo entre la comunidad y las instituciones para la toma de decisiones.
- Cualquier usuario del sistema de salud que desee presentar sugerencias, quejas o propuestas de mejora.

### 3. Desarrollo de la Reunión


#### a) Presentación del Informe de Gestión

Se expuso el balance de la gestión institucional durante el último periodo, resaltando los indicadores clave de desempeño en la prestación de servicios de salud. Se presentaron cifras relacionadas con:

- Informe de de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Informe sobre mejoramiento en infraestructura.
- Estrategias implementadas para mejorar la accesibilidad y oportunidad en la atención.

#### b) Mecanismos de Control Social

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p><b>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO</b> <b>ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ</b> NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<b>ACTA DE CAPACITACION</b> <b>CLIENTE EXTERNO</b>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

- Se enfatizó en la importancia del control social como un derecho fundamental de los usuarios, destacando los siguientes aspectos:
- Uso de canales de comunicación efectivos para reportar inconvenientes y sugerencias.
- Fortalecimiento del trabajo conjunto entre la comunidad y la institución para garantizar la calidad de los servicios.

### c) Espacio para Preguntas y Propuestas de la Asociación de Usuarios

Los representantes de la Asociación de Usuarios presentaron inquietudes y sugerencias sobre diferentes aspectos del servicio, incluyendo tiempos de espera, asignación de citas y trato por parte del personal asistencial. La ESE se comprometió a revisar cada una de las observaciones y tomar medidas para su mejora.


### 4. Conclusiones y Compromisos

- Seguimiento Permanente: Se estableció un cronograma de reuniones trimestrales con la Asociación.
- Capacitaciones: Se propuso la realización de talleres sobre derechos y deberes de los usuarios, y herramientas para la participación efectiva.
- Optimización de Canales de Atención: Se reforzarán los mecanismos de comunicación y reporte de quejas a través de plataformas digitales y presenciales.

### 5. Cierre de la Reunión

El encuentro concluyó con un agradecimiento a los asistentes por su participación activa y su compromiso con el fortalecimiento del control social. Se reiteró la invitación a seguir trabajando de manera conjunta para garantizar una prestación de servicios de salud eficiente, transparente y de calidad.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<b>ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO</b>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

**Nota:** Para fines de esta acta se anexa registro de medios utilizados para la explicación, y listado de asistencias.

- <https://www.youtube.com/watch?v=73iCAuVtz3Y>
- <https://www.youtube.com/watch?v=h8Syzx9-70k>

**Firma de los Asistentes:**

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

---

**Firma del Responsable:**

---

Julián David Solórzano Ramírez  
Coordinador SIAU  
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

ACCION	RESPONSABLE	PLAZO
Capacitación al cliente Externo	Siau, Calidad	A diario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021