

# Política de Participación Social en Salud

Resolución 2063 de 2017 · PPSS

Presentación institucional para el Laboratorio Elizabeth Valencia

Enfoque de calidad, humanización, escucha activa y mejoramiento continuo.

Sistema de Gestión de Calidad



# Introducción

La participación social fortalece la calidad del servicio y la confianza del usuario

La Política de Participación Social en Salud — PPSS— orienta a los actores del sistema para garantizar que los usuarios, familias y comunidad participen de manera informada en la gestión, control y mejoramiento de los servicios de Salud.

En el laboratorio clínico, esta política se convierte en una herramienta para escuchar la voz del usuario, mejorar la experiencia de atención, promover derechos y deberes, y fortalecer la cultura de calidad.



# Marco normativo y alcance institucional

Base para implementar la PPSS en el laboratorio

PPSS

## Resolución 2063 de 2017

Adopta la Política de Participación Social en Salud.

Norma

## Ley 1751 de 2015

- ✓ Reconoce la salud como derecho fundamental e incluye participación social.
- ✓ Promueve y protege el derecho a la participación democrática.

Norma

## Decreto 1757 de 1994

Organiza modalidades de participación social en salud.

## Alcance para el laboratorio

Usuarios y acompañantes  
Colaboradores  
Aliados y comunidad  
Canales de atención  
Mejora continua del servicio

# Objetivos de la PPSS en el laboratorio

Orientación estratégica para la vigencia institucional

## Objetivo general

Fortalecer la implementación de la Política de Participación Social en Salud en el Laboratorio Elizabeth Valencia, promoviendo la participación informada de los usuarios y grupos de valor para contribuir al mejoramiento continuo, la humanización y la transparencia institucional.

## Objetivos específicos

- ✓ Socializar derechos, deberes y mecanismos de participación a usuarios y colaboradores.
- ✓ Fortalecer canales de comunicación para recibir, analizar y responder necesidades del usuario.
- ✓ Promover cultura de salud, autocuidado y uso adecuado de los servicios del laboratorio.
- ✓ Impulsar control social, seguimiento a compromisos y rendición de cuentas institucional.

# Enfoque de implementación

Cómo se aterriza la PPSS al proceso del laboratorio clínico



1

## Escuchar

PQRSF, encuestas, buzón, entrevistas breves.

2

## Analizar

Causas, tendencias y riesgos para la atención.

3

## Mejorar

Acciones correctivas, preventivas y educativas.

4

## Informar

Respuesta clara, socialización y rendición de cuentas.

# Ejes estratégicos de la PPSS

Estructura definida por la Resolución 2063 de 2017



# Fortalecimiento institucional

Capacidades internas para garantizar el derecho a participar

## Propósito

Organizar recursos, roles, canales y evidencias que permitan implementar la PPSS de forma continua y medible dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

## Acciones clave

- ✓ Designar responsable institucional de PPSS y equipo de apoyo.
- ✓ Incluir la PPSS en inducción, reinducción y capacitación anual.
- ✓ Actualizar canales de atención: PQRSF, encuestas, buzón y medios digitales.
- ✓ Definir cronograma, recursos, indicadores y evidencias documentales.



## Aplicación en el laboratorio

Promover mensajes claros para que el usuario comprenda la preparación de exámenes, el proceso de toma de muestras, tiempos de entrega, derechos, deberes y canales de comunicación.

### Actividades sugeridas

- ✓ Piezas educativas en sala de espera y redes.
- ✓ Charlas cortas sobre autocuidado y preparación de muestras.
- ✓ Material inclusivo, legible y con lenguaje sencillo.

# Control social en salud

Transparencia, seguimiento y mejora con la voz del usuario



## ¿Qué se controla?

Calidad percibida, oportunidad, trato digno, respuesta a PQRSF y cumplimiento de compromisos.

## ¿Cómo se evidencia?

Actas, listados de asistencia, informes, indicadores, planes de mejora y respuestas documentadas.

## ¿Para qué sirve?

Aumentar confianza, prevenir riesgos, priorizar mejoras y fortalecer la rendición de cuentas.

# Plan de acción institucional

Actividades mínimas recomendadas para el Laboratorio Elizabeth Valencia

Eje	Actividad	Responsable	Evidencia
Fortalecimiento	Capacitar al personal en PPSS, derechos y canales.	Calidad / Talento humano	Acta + evaluación
Empoderamiento	Socializar mecanismos de participación a usuarios.	Atención al usuario	Piezas + registro
Cultura salud	Campaña de preparación para exámenes y autocuidado.	Laboratorio / Calidad	Material publicado
Control social	Consolidar PQRSF y presentar acciones de mejora.	Calidad / Gerencia	Informe trimestral
Gestión participativa	Rendición de cuentas y seguimiento a compromisos.	Gerencia / Calidad	Acta + plan mejora

# Indicadores sugeridos

Seguimiento desde el enfoque de calidad

<b>Cobertura de capacitación PPSS</b>	Colaboradores capacitados / colaboradores programados × 100	Meta ≥ 90%
<b>Satisfacción del usuario</b>	Usuarios satisfechos / encuestas aplicadas × 100	Meta ≥ 85%
<b>Oportunidad respuesta PQRSF</b>	PQRSF respondidas en término / PQRSF recibidas × 100	Meta ≥ 95%
<b>Cumplimiento del plan PPSS</b>	Actividades ejecutadas / actividades programadas × 100	Meta ≥ 90%

Frecuencia recomendada: mensual o trimestral, según dinámica institucional. Los resultados deben alimentar planes de mejora.

# Compromiso institucional

**“Escuchar, informar y mejorar con la participación de nuestros usuarios”.**

La PPSS no es solo cumplimiento normativo: es una oportunidad para fortalecer la confianza, la calidad y la humanización del servicio.

# DIVULGACIÓN PPSS AL PERSONAL DEL LABORATORIO CLÍNICO ELIZABETH VALENCIA

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIONES</b>	CÓDIGO: FOR-PP-016
		VERSION: 0
		VIGENCIA: 18/AGOSTO/2021
		PAGINA 1 DE 1

  

FECHA: Abril 2026	HORA:
TEMA: Entrega de folletos informativos y Capacitación PPSS	
CAPACITADOR: Rafael Simancas	

  

Objetivo: PPS.

  

NOMBRE	CEDULA	CARGO	FIRMA
Victoria Casales	66780974	COORDINADORA	
Michelle Borrero Sanchez	1193236414	Representante comercial	
Carol Giselle Velasco	1193380469	AUX LABORATORIO	
Lisbeth Espinoles	106022034	AUX LABORATORIO	
Lizeth Cortes	1126513197	AUX LABORATORIO	
William Jimeno	1626786	Dir. Operativo	

# FOTOS DIVULGACIÓN PPSS AL PERSONAL DEL LABORATORIO CLÍNICO ELIZABETH VALENCIA

