

cada Asociación de Usuarios. La vinculación se da carácter voluntario.

La Asociación de Usuarios de la Atención de Salud en el ámbito de la atención primaria de salud es una entidad que representa a los usuarios de los servicios de salud, promueve la participación y veeduría en los procesos de gestión y control de la atención de salud, y participa en la elaboración de planes de mejoramiento de la atención de salud y de otros aspectos de carácter técnico y operativo del sistema de salud.



### CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INÉS CHALELA SERRANO S.A.S

La Asociación de Usuarios de la Atención de Salud en el ámbito de la atención primaria de salud es una entidad que representa a los usuarios de los servicios de salud, promueve la participación y veeduría en los procesos de gestión y control de la atención de salud, y participa en la elaboración de planes de mejoramiento de la atención de salud y de otros aspectos de carácter técnico y operativo del sistema de salud.



### MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

### ABRIL DE 2024

La participación ciudadana es el mecanismo por el cual los ciudadanos ejercen influencia en las decisiones que afectan su vida. Este proceso implica la interacción entre los ciudadanos y las autoridades, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

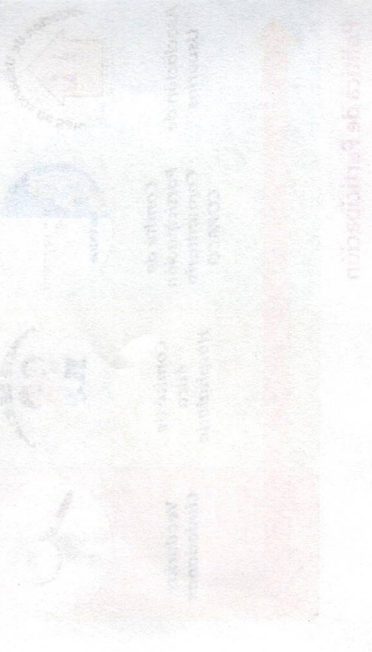
La participación ciudadana en salud es un mecanismo que permite a los usuarios de los servicios de salud expresar sus opiniones, sugerencias y reclamos, así como participar en la toma de decisiones que afectan su salud y la de su comunidad.

Este mecanismo es fundamental para garantizar la calidad de los servicios de salud, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y fortalecer la confianza entre los usuarios y las autoridades.



La participación ciudadana en salud es un mecanismo que permite a los usuarios de los servicios de salud expresar sus opiniones, sugerencias y reclamos, así como participar en la toma de decisiones que afectan su salud y la de su comunidad.

Este mecanismo es fundamental para garantizar la calidad de los servicios de salud, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y fortalecer la confianza entre los usuarios y las autoridades.





**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Son todos aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS – (Decreto 1757/1994 y 780/2016)**

Es una agrupación de usuarios que vela por la calidad en la prestación del servicio de salud y la defensa de los derechos en salud de los usuarios.  
 Pertener a la Asociación los Usuarios es muy sencillo, basta con ser usuario de los servicios de la institución prestadora de Servicios de Salud –IPS– diligenciando el formato de vinculación o registro en el libro de afiliados de cada Asociación de Usuarios. La vinculación es de carácter voluntario.

**SUS PRINCIPALES FUNCIONES SON**

- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso a los servicios de salud.
- Participar en las Juntas Directivas de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestadoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus usuarios.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados para presentar propuestas en las juntas directivas; proponer horarios de atención según necesidades de la comunidad y proponer medidas de mejoramiento.

**COPACOS (Comité de Participación Comunitaria en Salud) (Decreto 1757/1994 y 780/2016)**

Los Comités de Participación Comunitaria en Salud (COPACOS) son un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, las instituciones locales encabezadas por el Alcalde Local o su delegado y representantes del sector salud del orden distrital y local.

**Sus principales funciones son:**

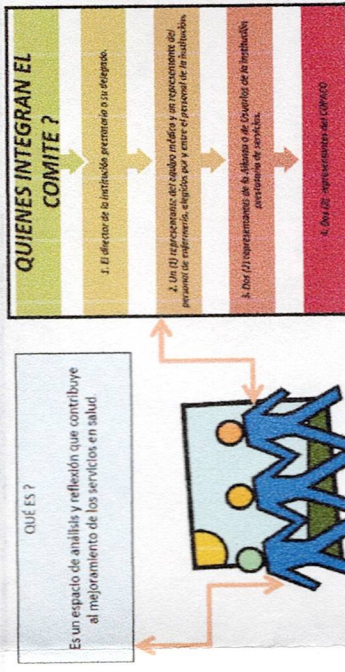
- Intervenir en las actividades de planeación y vigilancia del control de gastos del Sistema General de Seguridad Social y participar en la toma de decisiones de la formulación de proyectos al Fondo de Desarrollo Local.
- Hacer seguimiento y plantear programas de capacitación e investigación.
- Gestionar la inclusión de planes, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo de la respectiva entidad territorial y participar en la priorización, toma de decisiones y distribución de recursos.
- Consultar e informar periódicamente a la comunidad de su área de influencia sobre las actividades y discusiones del Comité y las decisiones de las juntas directivas de los respectivos organismos o entidades de salud.
- Solicitar al alcalde y/o concejo municipal la convocatoria de consultas populares para asuntos de interés en salud.

**Junta Asesora Comunitaria en Salud (Acuerdo 641 de 2016 y Decreto 475/2016)**

Las Juntas Asesoras Comunitarias en Salud son una instancia de participación social que pretende fortalecer la participación activa comunitaria en salud en las Unidades de Servicios de Salud, con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

**Veedurías Ciudadanas en Salud**

Para fortalecer la democracia y la vinculación de los ciudadanos en los asuntos públicos del Sector Salud, el Proceso de Control Social es sin duda un mecanismo transversal que contribuye a la eficiencia administrativa, la participación ciudadana, la transparencia y la lucha contra la corrupción.



**FORMAS DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD:**  
Decreto 1757 de 1994



**Política de Participación Social en Salud, PPSS**







CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S

CONTROL DE ENTREGA PLEGABLE  
MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD  
ABRIL 2024

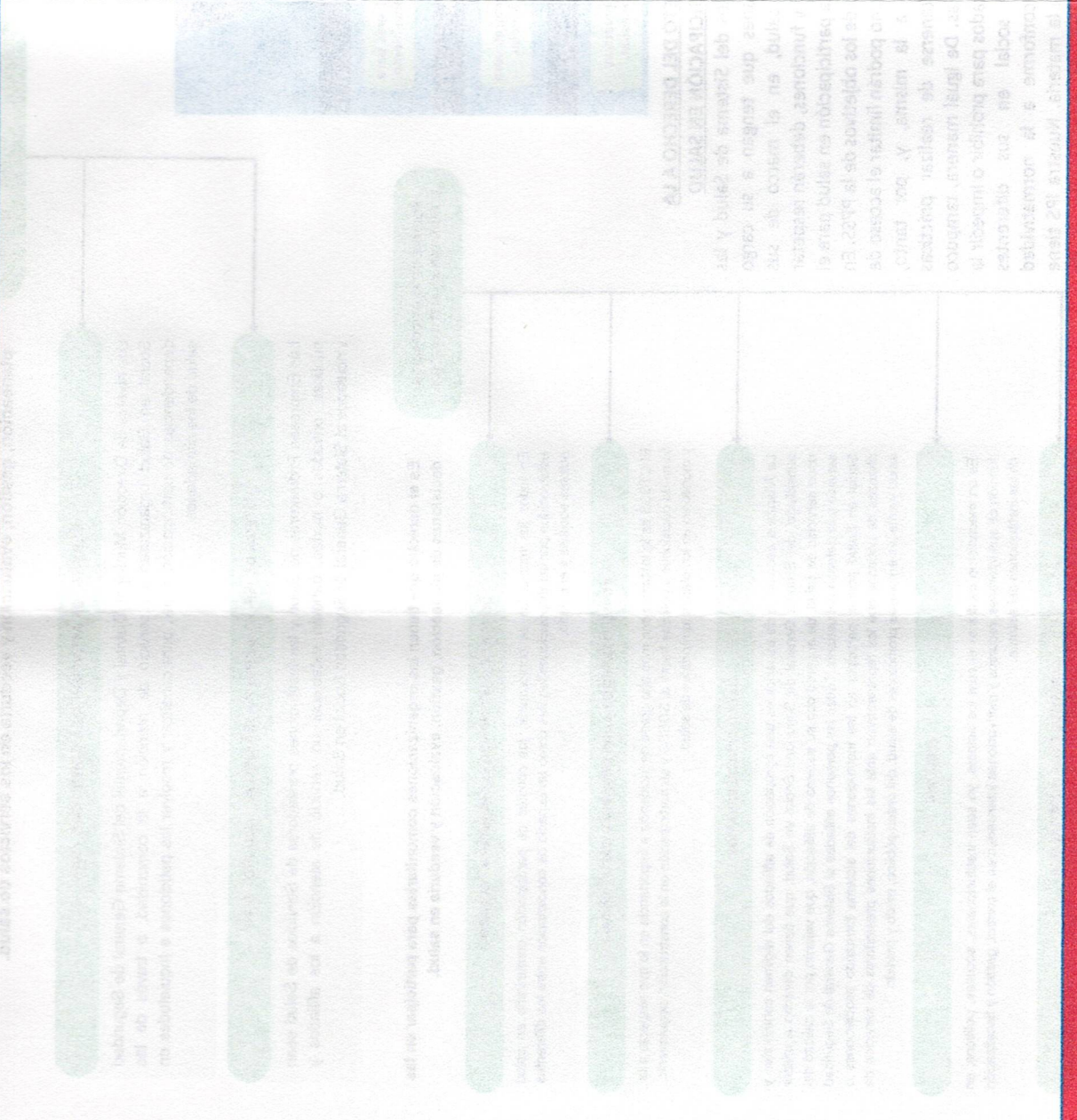
IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S			
NOMBRE DEL PACIENTE	IDENTIFICACION	FIRMA	
ZORUNA R. DE Ballesteros	37 222.036 RA		
Fernando Villanueva S	13835452		
Dulcinda Gómez Fierrey	13849729		
Sibay Arevalo	60399281	Sibay Arevalo	
Maria Mercedes Bernal	63302786		
Valentina Triana Lalinde	1102390648		
María Chalela	37 296 102		
María Lombardo Roman U.	63.490.059		
Maria Guerrero Parra	63.277 429		
David Ximeno Mendozam.	63.508.630		
JESSICA Pata Ube Mieno	1095928751	Jessica Ube.	
Maria D'Uva Pallas	22.372.899		
Mariela Rozano Vilomzar	63508046	Mariela Rozano U.	
Silvia Paola Ortega Trujillo	37558.309		
Mariela Pabell Rocha	11321579		
Josefina Pabell Rocha	40009 875		
Juan Pabell Rocha	88283872		
Luzmila Guabán	63.276037 (Albuelo)		
Teresa Martínez	28377714	Teresa - Maria Goss	
MARIO A. Ballesteros	91281867		



CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S



# MECANISMOS PARA LA PARTICIPACION EN LA GESTION DEL SECTOR SALUD





### Mecanismos de participación social en salud:

- Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud.
- El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
- Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU)
- Comités de Participación Comunitaria (COPACO)
- Asociación de Usuarios.
- Comité de Ética Hospitalaria.
- Veedurías Ciudadanas en Salud.



Ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar, comunitaria y así aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

#### SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC

Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.

#### SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

#### FORMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA - INSTITUCIONAL

Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

#### COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA - COPACO

En todos los municipios se conformarán los comités de participación comunitaria en salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado.

#### CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

El CTSSS es la instancia con más alto grado de incidencia e importancia en lo que respecta a la toma de decisiones y políticas frente al SGSSS y su participación en la construcción, seguimiento y monitoreo en los planes territoriales de salud.

#### ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

#### VEEDURÍA

Es un mecanismo mediante el cual los actores, ya sean institucionales, sociales, políticos; en función de sus intereses, recursos y motivaciones intervienen en el control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema.

#### COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

La función de este comité es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

### RESPECTO DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN EN SALUD

Los integrantes del Sistema de Salud y las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, en el marco de sus competencias y funciones, deberán respetar el derecho a la participación en salud para el cumplimiento de los objetivos de la PPSS. En consecuencia, no podrán limitar el acceso de las personas a la misma, y, por tanto, deberán abstenerse de realizar prácticas discriminatorias. De igual manera, tampoco estarán facultados para prohibir o impedir la participación social en sus diferentes expresiones conforme a la normatividad vigente sobre la materia. Nuestra IPS tiene diversos canales de participación y de comunicación por parte del usuario hacia la IPS y viceversa, más adelante se detallan los canales establecidos.

### GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN EN SALUD

El Ministerio de Salud y Protección Social como ente rector del sector, a través de la Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres, deberá promover que la PPSS sea del instrumento para garantizar el ejercicio del derecho a la participación social en salud. En este sentido, impulsará el respeto, la protección y la promoción del derecho a la participación en salud a través de las orientaciones y lineamientos que se requieran, así como prestar el apoyo técnico que sea necesario.





CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S

FORMATO ENTREGA PLEGABLE  
MECANISMOS PARA LA PARTICIPACION  
EN LA GESTION DEL SECTOR SALUD  
**MAYO DE 2024**

Evangelina Tumbora -	ce. 63.308.214	Branço.	EVA TEREZONA
Maria Camila Bueda	T. 1099740421		Pamela
Azucena Lopez	ce. 3782572		Juanita C.
Ayda Cruz			Ayda
Silvia Llerena Tibas	37834213		Silvia Llerena
Maria Camila Castellón M.	1096722100		Maria Camila Castellón
Luz Angela Niño	63509828		Luz Angela
Ricardo Higueras	91.154.171		Ricardo
Luz Bernal A	91341414		Luz Bernal
Rina Juana	1098662622		Rina Juana
María Elena Chaya	37796102		María Elena
Diana del Rosario	70009815		Diana del Rosario
Fabola Cepede M	22474944		Fabola Cepede M.
Edy Ferrer	632476		Edy Ferrer
Ariadna Hazel Ojeda F.			Ariadna Hazel Ojeda F.
Angela Rosa Díaz	39012010		Angela Rosa Díaz
Lucy Marina Cede	63281069		Lucy Marina Cede
Julia Arriaga	1.110.43040		Julia Arriaga
Esperanza Ramirez	27959733		Esperanza Ramirez
Genardo Comacho	13805685		Genardo Comacho
Maneth Cancels	63.483.209		Maneth Cancels



CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S



# IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION EN SALUD PARA LA TOMA DE DECISIONES



efectivos o generando el cambio sobre esas cosas, sin...

## Participación Ciudadana

...de los ciudadanos en la toma de decisiones de salud...

### ¿POR QUÉ LA PARTICIPACION EN SALUD?

- Mejora la calidad de vida de las personas
- Promueve la autonomía y el empoderamiento de las personas
- Facilita la identificación de necesidades y prioridades de la comunidad
- Genera mayor confianza y compromiso con las autoridades de salud
- Promueve la equidad y la justicia social
- Mejora la eficiencia y el costo de los servicios de salud

### ¿CÓMO PARTICIPAR EN SALUD?

- Participación individual: cada persona puede participar en su propia salud.
- Participación grupal: grupos de personas que se reúnen para discutir y actuar sobre problemas de salud comunes.
- Participación comunitaria: la comunidad organizada participa en la toma de decisiones que afectan su salud.
- Participación institucional: las instituciones de salud participan en la toma de decisiones que afectan la salud de la comunidad.



## POLITICA DE PARTICIPACION DE SALUD

(Resolución 2.564/2017)



¿Qué beneficios tiene para los ciudadanos la Política de Participación Social en Salud?

Permite que como ciudadanos, tengamos un instrumento legal para exigir nuestra participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud.



Factores que dependen de la población

Información sobre participación y salud  
 - Empeño comunitario  
 - Calidad de las redes sociales  
 - Participación espontánea y voluntaria  
 - Representatividad  
 - Compromiso

Factores que dependen de los proveedores de salud

Disponibilidad de recursos  
 - Construcción de relaciones y capacidad de asociación con la población  
 - Trabajo en red de la perspectiva de la población  
 - Estrategias de información y educación

Factores que dependen del entorno

Factores económicos y culturales:  
 - Liderazgo  
 - Continuidad de las estrategias de participación

Factores que dependen de la población y de los proveedores de salud

### PARTICIPACIÓN COMO CONTRIBUCIÓN:

donde la comunidad participa en determinados programas y proyectos mediante contribuciones de trabajo, dinero o materiales.

- Participación como organización, que implica la creación de estructuras apropiadas para facilitar la participación.
- Participación como dotación de poder, fortalecimiento o potenciación de grupos y comunidades, particularmente de aquellas que son pobres y marginalizadas, desarrollando el poder de toma de decisiones efectivas concernientes a los servicios de atención a la salud, ya sea teniendo voz y voto efectivos o teniendo el control sobre esos programas.

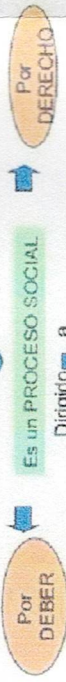
EL SUJETO ES SUJETO DE DERECHOS

La participación es universal sin discriminación  
 La participación integral e interdependiente

EL ESTADO ES GADAFITE DE LA PARTICIPACION SOCIAL

La participación se basa en la igualdad y en la equidad  
 La participación individual y colectiva

## Participación Ciudadana



INTEGRAR, INVOLUCRAR E INCORPORAR a los CIUDADANOS Y CIUDADANAS en los

ASUNTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS QUE LES CONCIERNAN para lograr un DESARROLLO PLENO

## Niveles de Participación

Está relacionada con el compromiso que tienen los ciudadanos con el trabajo comunitario

- Núcleo de máxima participación y compromiso.
- Participación frecuente: alto compromiso.
- Participación puntual: mediano compromiso.
- Participación puntual: bajo compromiso.

La participación incrementa el control de la planificación, implementación y evaluación de los programas de salud tanto individual como colectiva permitiendo que los programas y servicios mejoren de forma exitosa la salud.

### IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION EN SALUD

#### PARA LA TOMA DE DECISIONES

- Asegura acceso y calidad de información a ciudadanía.
- Facilita el ejercicio de derechos en salud.
- Promueve gestión participativa en los niveles nacionales, regionales, locales.
- Apoya el desarrollo de capacidades en la población y equipos de salud.
- Facilita la expresión de mecanismos de control social y toma de decisiones de la ciudadanía.
- Contribuye a generar espacios de descentralización con adecuación territorial y cultural.
- Favorece procesos de transparencia en la gestión ministerial.
- Acompaña y retroalimenta estos procesos a través de mecanismos de monitoreo y evaluación.

## Componentes Esenciales de la Participación

- El apoyo solidario: Como acción colectiva por el bienestar individual para alcanzar el bienestar común
- La reciprocidad: Todos los que participan tienen algo que ofrecer y deben ser respetados y escuchados
- Reconocer la intencionalidad: acción consciente y responsable, compromiso humanista efectivo.





CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S

FORMATO ENTREGA PLEGABLE

**JUNIO DE 2024**

IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION EN SALUD  
PARA LA TOMA DE DECISIONES

Eddy Villanar Velasco	CC 63'274.931 B/y.	Eddy VV
Trina M. Duran	CC 63316177 B/ya	Trina Duran
Evangelina Niño Saiz	63.420.968	Evangelina Niño Saiz
Blanca Ochoa Rincon		Blanca Ochoa Rincon
Miliana Probst	63359.104	Miliana Probst
Gloria Guiza Pérez	63324260	Gloria Guiza Pérez
Ana Pelmica mara b	63367.200	Ana Pelmica mara b
Martha Diaz	63505945 B/ya.	Martha Diaz
Miriam Isal de Fierro	37.816.840	Miriam Isal de Fierro
Luis Vega Saver		Luis Vega Saver
JOSE ALBERTO SERRANO PEREZ	91535078	JOSE ALBERTO SERRANO PEREZ
Maria Jose Martinez Leon		Maria Jose Martinez Leon
Elpidia Lucía Plata G.		Elpidia Lucía Plata G.
Luis M. Puel	1098667622	Luis M. Puel
Luz Angeles Niño	63509828	Luz Angeles Niño
Beatriz Ochoa	77958138	Beatriz Ochoa
Lucía Clamencia Brito	B. 63367523	Lucía Clamencia Brito
Walter David Cezano Pachon	1098758965	WALTER DAVID CEZANO PACHON
Jeronimo Matamoros Marin	1127249793	Jeronimo Matamoros
John Hubs Ochoa	RW 691490185	John Hubs Ochoa
Glenn Salcedo Concha	cl.e. 37839882	Glenn Salcedo Concha



CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S



DERECHO  
FUNDAMENTAL A LA  
SALUD

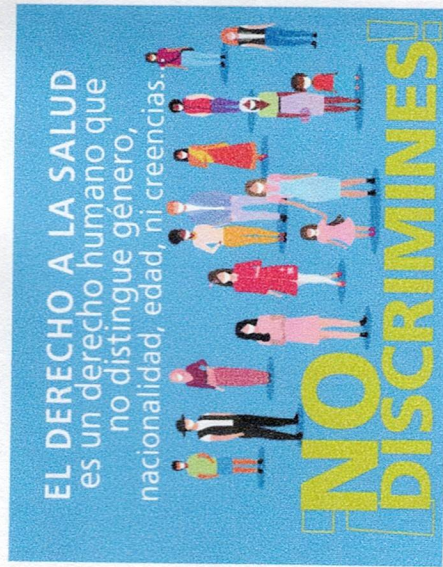
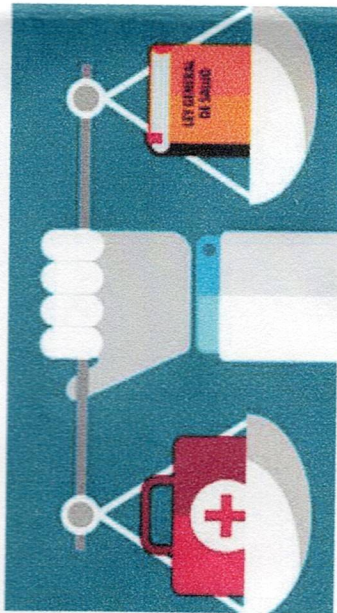




El derecho a la salud implica la garantía real a gozar de un estado físico, mental, emocional y social que permita al ser humano desarrollar en forma digna y al máximo sus potencialidades, en bien de sí mismo, de su familia y de la colectividad en general.

### ¿QUÉ ES EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD?

El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.



“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” (art. 25)

### CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO A LA SALUD

- ❖ **Derecho humano:** la salud involucra la responsabilidad del Estado en el aseguramiento de las condiciones normativas y materiales que permitan su ejercicio y goce efectivo por todos los habitantes del territorio nacional.
- ❖ **Derecho fundamental:** la salud está tan estrechamente vinculada a la existencia humana y a la realización de los altos valores de paz, justicia y libertad que se entiende que su reconocimiento, protección y garantía son necesarios para que el ser humano pueda desarrollar plenamente sus potencialidades y capacidades y para que los valores y principios que inspiran las declaraciones de derechos sean alcanzados.
- ❖ **Universal:** el derecho a la salud debe ser garantizado por los Estados sin discriminación alguna.
- ❖ **Inclusivo:** el derecho a la salud no sólo abarca la atención oportuna y adecuada sino también los principales factores determinantes de la salud.
- ❖ **De cumplimiento progresivo:** debe evolucionar progresivamente a lo largo del tiempo; además, una vez alcanzados determinados logros, estos deben ser irreversibles. El Estado debe adoptar medidas deliberadas y concretas dirigidas a satisfacer el derecho.
- ❖ **Participativo:** la población debe participar en todo el proceso de toma de decisiones e implementación de las medidas en el campo de la salud.
- ❖ **Justiciable:** ante violaciones del derecho a la salud, los individuos deben disponer de mecanismos judiciales adecuados para obtener una tutela efectiva y el resarcimiento de los perjuicios causados.
- ❖ **Comporta tanto libertades como deberes:** para la efectiva realización del derecho a la salud el Estado está obligado al cumplimiento de obligaciones tanto positivas como negativas.

### IDEAS ERRÓNEAS COMUNES ACERCA DEL DERECHO A LA SALUD

1. **el Estado debe garantizar una buena salud.**  
El derecho a la salud no es lo mismo que el derecho a estar sano. La salud depende de diversos factores que quedan fuera del control de los Estados, como la estructura biológica de las personas.

2. **el derecho a la salud puede ser solo un objetivo a largo plazo.**  
El derecho a la salud está sujeto a una realización progresiva. Sin embargo, los Estados deben demostrar que adoptan medidas concretas, deliberadas y específicas para utilizar todos los recursos de que disponen a fin de respetar, proteger y hacer efectivo el derecho a la salud.

3. **la difícil situación financiera de un país le exime de su obligación de adoptar medidas y hacerlo sin demora.**  
Los Estados siguen teniendo la obligación de garantizar, con efecto inmediato, el disfrute de unos niveles mínimos esenciales de derecho a la salud. El derecho que entraña estas obligaciones esenciales mínimas es inalienable, incluso en circunstancias adversas.

4. **El derecho a la salud se refiere solo a la prestación de servicios de salud.**

Si bien el derecho a la salud carece de sentido sin un sistema de prestación de servicios de salud, solo puede realizarse plenamente una vez se tienen en cuenta los demás factores que influyen en nuestra salud, como el acceso a instalaciones adecuadas de agua y saneamiento, a una vivienda adecuada y una alimentación y nutrición adecuadas.

### ELEMENTOS ESENCIALES DEL DERECHO A LA SALUD

- **Disponibilidad:** entendida como el contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud y centros de atención de la salud, así como de programas, incluidos los factores determinantes de la salud.
- **Accesibilidad:** entendida como los establecimientos, bienes y servicios de salud accesibles a todos/as, sin discriminación dentro de la jurisdicción del Estado Parte.
  - Acceso sin discriminación
  - Accesibilidad física (alcanzar geográfico)
  - Accesibilidad económica (asequibilidad)
  - Accesibilidad a la información
- **Aceptabilidad:** entendida como que todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados.
- **Calidad:** los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad. Ello requiere, entre otras cosas, personal médico capacitado y con salarios adecuados, medicamentos y equipos hospitalarios científicamente aprobados y en buen estado, agua limpia potable y condiciones sanitarias adecuadas. La atención debe ser oportuna.





**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S**

**FORMATO ENTREGA PLEGABLE**

**JULIO DE 2024**

**DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD**

Laura Beatriz Herrera Loa  
 Reni Lazo Herrera  
 Jhonny de Amparo Cruz  
 Jhonny Tapia  
 Camila Rose Valdeverga  
 Jaime Mejia

~~Yesenia Ruiz~~  
 Maritza Yammyr Kattah  
 Fernando Rey Villamizar  
 Fally Cruzat Velaz

Feliza Parada Cubo  
 Roberto Jose Orozco Cendeno  
 MARIA PAULINA PESQUERA GONZALEZ  
 Janny Alberto de la Cruz  
 Maria Jossy Quintana  
 Cleverlin Jolly Quintana  
 Mena Soledad Concha de Espinoza  
 Arpino Salazar Murillo  
 Luz Marina Jaime Carreño  
 Verónica Orozco

Cecilia Moreno Pi  
 Andrea Valdeblanco Pi  
 Silvia Sandoval  
 Paula Andrea Bourgeois Jurado

~~Antonio~~  
 Wendy  
 Elizabeth  
 Camila  
 Andrea Piñón  
 Mercedes

Henry Sierra Pineda  
 Mercedes Yammyr Kattah  
 Fernando Rey Villamizar  
 Fally Cruzat Velaz  
 Feliza Parada

~~Roberto~~  
 Janny Alberto de la Cruz  
 Maria Jossy Quintana  
 Cleverlin Jolly Quintana  
 Mena Soledad Concha de Espinoza  
 Arpino Salazar Murillo  
 Luz Marina Jaime Carreño  
 Verónica Orozco

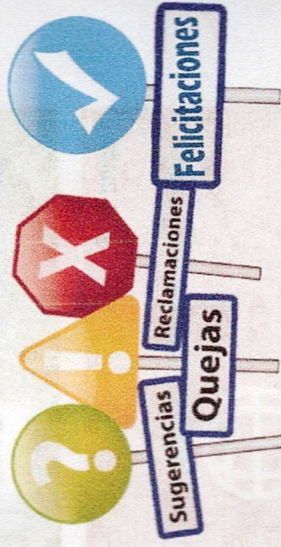
Cecilia Moreno Pi  
 Andrea Valdeblanco Pi  
 Silvia Sandoval  
 Paula Andrea Bourgeois Jurado





**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INÉS CHALELA SERRANO S.A.S**

CADA PACIENTE ES DIFERENTE...NUESTRA IPS TAMBIEN.



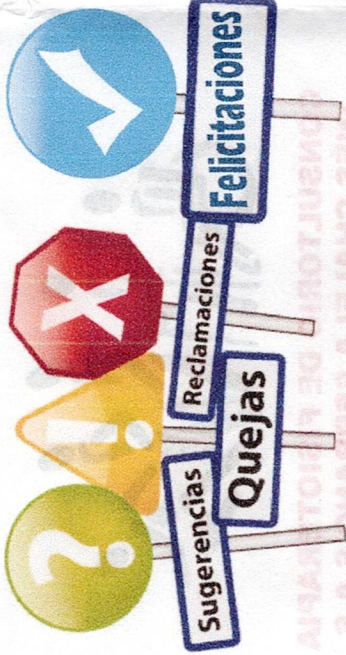
**PROCEDIMIENTO  
PETICIONES-QUEJAS  
RECLAMOS-SUGERENCIAS**

**OCTUBRE 2024**

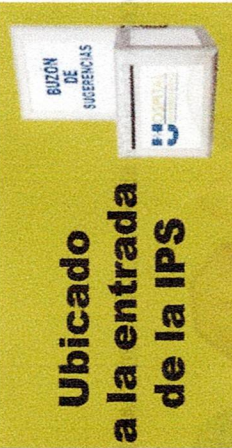


## SISTEMA DE PQR

CADA PACIENTE ES DIFERENTE...NUESTRA IPS TAMBIEN.



**Ubicado  
a la entrada  
de la IPS**



Página WEB:

[www.ineschalejaserrano.com](http://www.ineschalejaserrano.com)



6572102-6432065



### Queja

Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular

### Reclamo

Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación del servicio.



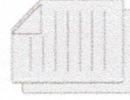
### Sugerencia

Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.



### Solicitud de copias

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.



### Felicitación

Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.



### Consulta

Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.



**CONOCER Y ATENDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RESPECTO AL SERVICIO DE FISIOTERAPIA QUE PRESTA LA IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S, NOS PERMITE MEJORAR PERMANENTEMENTE Y OPTIMIZAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS.**





**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO S.A.S**

**CONTROL DE ENTREGA PLEGABLE  
PROCEDIMIENTO PQRS  
OCTUBRE 2024**

IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S			
NOMBRE DEL PACIENTE	IDENTIFICACION	FIRMA	
Chandia Cristina Torres N.	63.318.14V.		
Maria Gabriela Ruiz R.	1098800042		
Ramiro Parayuc C	91.215.996		
Sergio MONTA	1.098.614.823		
Paula Andrea Barojas Juado.	1.098.795.979.		
Paula Ruyet B	1.098.813.351		
SARINA ORTIZ	38840076		
Félic Eduardo Fonseca Ortega	13805685		
Sandra Yamile Monoz Boshio	85.416.475		
Glenn Liliana Garnica Rodriguez	83499757		
Dianna Janeth Fariucha Rivera Lopez	63.346.857 37797767 91244390.		
Yamile Mercedes	6889306		
Martha Elena Cevallos Pinzon	51570566		
Nicole Puy Mantua	109780266		
Fernando Jose Arenales Luna	712380		
Seymón Rivera	91278435		
Simón R Centeno Norego	1.098.626.416		
Yolanda Correa Ayala	63320538.		

2024