



Niñ@s de Papel
IPS

INFORME DE EJECUCIÓN

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

NIÑOS DE PAPEL- Regional Bucaramanga 2025

Niños de Papel - Colombia

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la resolución 2063 de 2017 Por la cual se adopta la política de participación social – PPSS y tiene por objetivo general definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la ley estatutaria de salud y en armonía con la política de atención integral en salud (PAIS).

Niños De papel regional Bucaramanga relaciona a continuación las líneas de acción por eje estratégico trabajadas en el año 2025, la descripción de la meta de la línea de acción, las actividades correspondientes para cumplir con la meta y la descripción del documento que permite verificar la ejecución de la actividad.

El detalle de las evidencias de los medios de verificación correspondientes a las actividades ejecutadas reposa en los archivos de niños de papel, los cuales pueden ser solicitados para ampliar la información de las acciones ejecutadas con la ciudadanía.



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo / monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

Línea E1Lb. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.

Meta Mo1 Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector

Actividad Ao1 Incluir en el plan de formación institucional las actividades de capacitación al personal del sector salud relacionadas con participación social

Evidencia Realización de programación de plan de formación institucional

PROCESO	IDENTIFICAR							PLANEAR								
	FUENTE		TEMA	TIPO DE FORMACIÓN	DIRIGIDO A:			MODALIDAD	INSTITUCIÓN O PERSONA QUE CAPACITA		OBJETIVO	CONTENIDO TEMÁTICO	MÉTODO (S) DE ENLACE	INTENSIDAD HORARIA	RECURSOS	
	Clasificación	Descripción			Tipo de Asistente	Cantidad	Condición Especial		Nombre	Competencias / Experiencia / Perfil					Humanos	Materiales Logísticos
Gestión Atención del Usuario	Interna	Otro	Política de participación social	Taller	Todos (H y Ad)	04	Ninguna	Vital	Yury Silva	Profesional SAU	Fortalecer en el talento humano de la institución el conocimiento sobre la Política de Participación Social en Salud, promoviendo la implementación de estrategias que faciliten la participación activa de los usuarios, familias y comunidad en los procesos de atención, seguimiento y mejoramiento de los servicios de salud.	Socialización de los instrumentos de la Política de Participación Social en Salud.	Caracterizado	8hrs	II	Computador Video Document Institucionales Material Apoyo Impa o digital Lecturas e audiovisuales
Gestión Atención del Usuario	Interna	Otro	Deberes y derechos	Taller	Todos (H y Ad)	04	Ninguna	Vital	Yury Silva	Profesional SAU	Fortalecer en el personal de la institución el conocimiento y la apropiación de los deberes y derechos de los usuarios, con el fin de garantizar una atención en salud basada en el respeto, la dignidad y la corresponsabilidad entre usuarios y prestadores del servicio.	Explicación de los deberes que deben cumplir los usuarios y sus familias frente al uso adecuado de los servicios.	Caracterizado	8hrs	II	Computador Video Document Institucionales Material Apoyo Impa o digital Lecturas e audiovisuales
Gestión Atención del Usuario	Interna	Otro	Política de Humanización AMP	Taller	Todos (H y Ad)	04	Ninguna	Vital	Yury Silva	Profesional SAU	Promover en el talento humano de la institución la apropiación de la Política de Humanización, fortaleciendo prácticas de atención centradas en el usuario, basadas en el respeto, la empatía, la dignidad y la calidad en la prestación de los servicios de salud.	Sensibilización sobre la importancia del trato digno, la empatía y la comunicación manifiesta con los usuarios y sus familias.	Caracterizado	8hrs	II	Computador Video Document Institucionales Material Apoyo Impa o digital Lecturas e audiovisuales



EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

Línea E1Le. Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud

Meta M01 Transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en los profesionales de la IPS.

Actividad A01 Desarrollar capacitaciones al personal de la IPS, en dinámicas de deberes y derechos de los usuarios

Evidencia. Se realizaron jornada de capacitación dirigidas al personal de la IPS, orientadas a fortalecer el conocimiento y la apropiación de los derechos y deberes de los usuarios en salud, promoviendo una atención humanizada, segura y centrada en el usuario.

Evidencia				
Fecha	Sede	Población	Tema	Nº de asistentes
06/08/2024	Hospital día	Profesional	Derechos y Deberes en salud	13
30/08/2024	Terapéutico- Lebrija	Asistencial-Profesionales-Lebrija	Derechos y Deberes en salud	27
9/12/2024	Hospitalización- Consulta Externa- Concordia	Administrativos y asistencial	Derechos y Deberes en salud	65

Evaluación realiza




EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

Línea E1Lh Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud

Meta Mo1 Generar una estrategia pedagógica para los usuarios de la IPS, en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

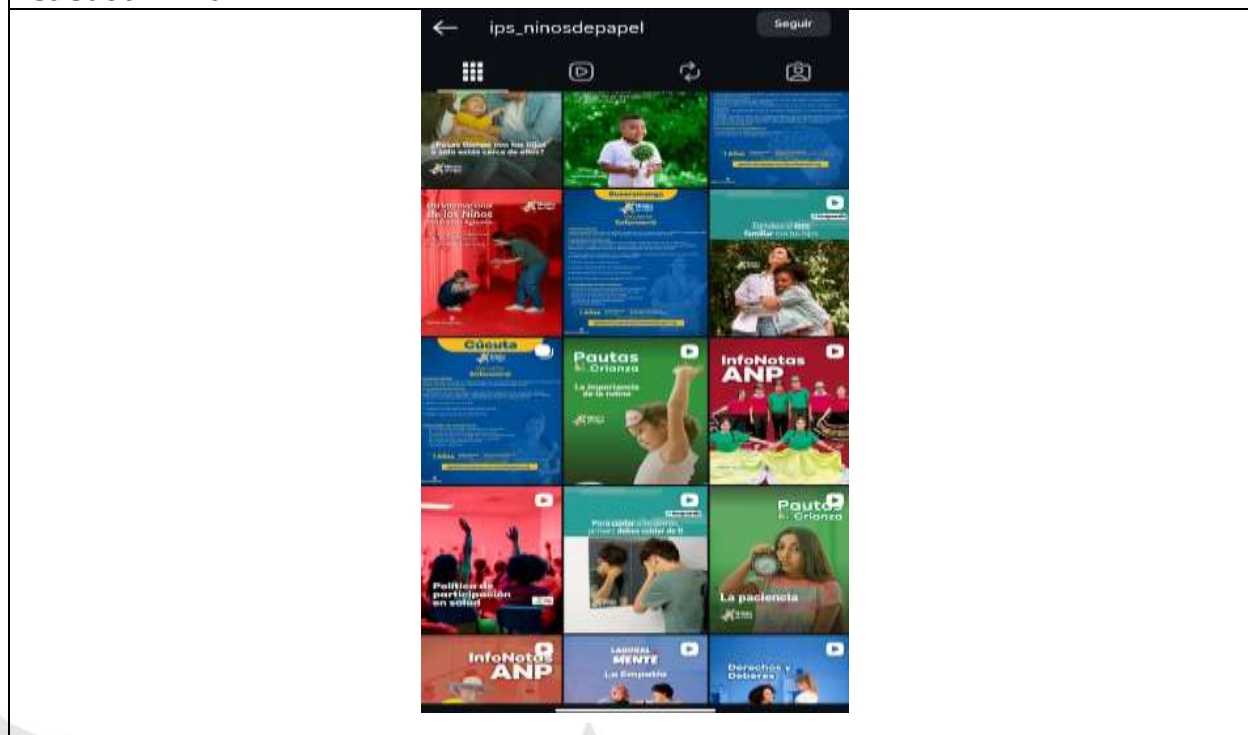
Actividad A01 Documentar y socializar con los usuarios de la institución, los mecanismos, el personal y los espacios que brinda la IPS para la participación social en salud.

Evidencia Se Publica en redes sociales dirigida a los usuarios de la institución sobre los mecanismos de participación social en salud

Red social Instagram

Red social Facebook

Red social TikTok



EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES

Línea E2La Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

Meta Mo1 Diseñar un programa para la formación de la comunidad en reconocer la dignidad, derechos y necesidades de cada individuo, promoviendo un trato respetuoso, empático y centrado en el ser humano.

Actividad A01 Promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propendemos por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

Evidencia

Con el fin de promover la cultura de humanización en la prestación de los servicios de salud, se desarrollaron acciones orientadas a la sensibilización y preparación del personal de la institución, fortaleciendo el trato digno, el respeto y la empatía hacia los usuarios y entre los colaboradores. A su vez se realiza publicación de video en redes sociales de la institución.



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES

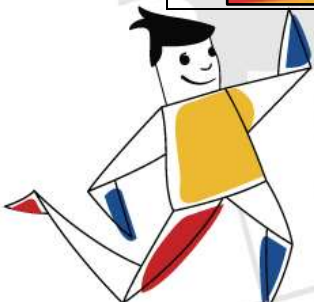
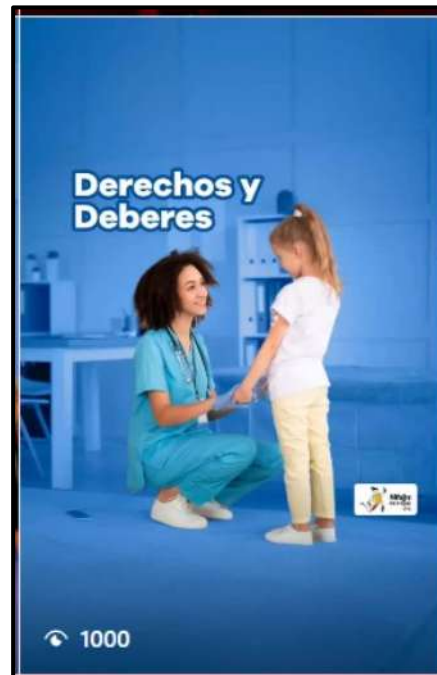
Línea E2La Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

Meta Mo2 Desarrollar material educativo accesible y multimedia

Actividad Ao1 Crear videos y recursos interactivos que permitan a los ciudadanos comprender de manera sencilla sus derechos y los mecanismos de participación en salud.

Evidencia Se diseñan y desarrollan videos y recursos interactivos orientados a facilitar la comprensión de los derechos de los usuarios y los mecanismos de participación en salud, utilizando un lenguaje claro, accesible y pedagógico.

Videos educativos, socializado a los usuarios y publicado en redes sociales
Folletos entregables, población intervenida 900 usuarios



EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES

Línea E2Lb Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria

Meta Mo1 Crear un sistema de reconocimiento y premiación a la participación activa

Actividad A01 Establecer premios, menciones honoríficas y distinciones públicas para la asociación de usuarios, que permitan destacar en procesos de participación y gestión comunitaria.

Evidencia

Se realizó la formulación y estructuración de la propuesta orientada a la implementación de un sistema de premios, menciones honoríficas y distinciones públicas para la Asociación de Usuarios, con el propósito de reconocer la participación activa y el liderazgo en los procesos de gestión comunitaria en salud.

La propuesta fue presentada ante la gerencia y los gestores institucionales para su revisión, análisis y aprobación, contemplando los lineamientos, criterios de selección, mecanismos de reconocimiento y su viabilidad operativa.

Esta gestión se desarrolló con el fin de garantizar su adecuada implementación durante la vigencia 2026, permitiendo fortalecer los procesos de participación social y motivación de los usuarios.

Como resultado, se dejó estructurada la iniciativa y en proceso de aprobación, proyectando su ejecución para el próximo periodo.



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo / monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

ACTA DE REUNIÓN		
Versión: 2	Código: FO-GAN-01	Página: 1 de 2
3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA		
<p>Propuesta: Sistema de Reconocimiento y Premiación para el Comité de Usuarios</p> <p>1. Justificación</p> <p>El Comité de Usuarios cumple un papel fundamental en la representación de la comunidad, la veeduría y la mejora de los servicios. Sin embargo, la participación activa de sus miembros suele verse limitada por la falta de incentivos y reconocimiento.</p> <p>Implementar un sistema de reconocimiento permitirá fortalecer el compromiso, incentivar la asistencia y destacar el liderazgo comunitario.</p> <p>2. Objetivo General</p> <p>Fomentar la participación activa y comprometida de los integrantes del Comité de Usuarios mediante un sistema de reconocimiento y premiación.</p> <p>3. Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Incentivar la asistencia continua a reuniones y actividades. Promover la participación activa y propositiva. Reconocer el liderazgo comunitario. Fortalecer el sentido de pertenencia hacia el comité. <p>4. Criterios de Evaluación</p> <p>Se evaluará la participación con base en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asistencia y puntualidad Participación activa (intervenciones, propuestas, preguntas) Compromiso (cumplimiento de tareas asignadas) Liderazgo comunitario Gestión y seguimiento de casos o solicitudes 		
<p>• Mención en reuniones</p> <p>• Participación en talleres o redes institucionales</p> <p>• Entrega de diplomas</p> <p>6. Metodología por Logros o Resultados</p> <p>Se reconoce no solo la asistencia, sino resultados concretos, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de solicitudes de usuarios Selección de problemáticas Propuestas implementadas <p>◆ Ejemplo: "Usuario destacado por gestión efectiva en la comunidad". En conclusión: La implementación de este sistema contribuirá a fortalecer la participación social en salud, mejorar la relación entre usuarios e instituciones y promover una cultura de corresponsabilidad en el cuidado de la salud.</p>		

EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES

Línea E2Lc Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud

Meta Mo1 Promover el uso de redes sociales y medios digitales para la difusión de información en salud

Actividad Ao1 Brindar herramientas y estrategias para que las organizaciones puedan divulgar información relevante sobre derechos en salud, normatividad y procesos de participación ciudadana.

Evidencia Uso de redes sociales acciones que permitieron fortalecer el acceso a la información y promover la participación activa de la comunidad. Como evidencia, se cuenta con material videográfico parte de la población intervenida un promedio de 1.000.000 de visualización





EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES

Línea E2Ld Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos

Meta Mo1 Fortalecer y generar estrategias de información y comunicación con el comité ético, posibilitar espacios en la IPS para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.

Actividad A01 Realizar una reunión al mes del comité ético de la IPS, dando un espacio de comunicación e información institucional establecidos entre la IPS y sus usuarios.

Evidencia Se dio cumplimiento a la realización de reuniones mensuales del Comité Ético de la IPS, generando espacios formales de comunicación, análisis y retroalimentación entre la institución y sus usuarios.



Asociación Niños de Papel


BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

Durante estos encuentros se abordaron temas relacionados con la atención en salud, principios éticos, derechos y deberes de los usuarios, así como situaciones relevantes que permitieron fortalecer la calidad del servicio y la toma de decisiones institucionales.



ACTA DE REUNIÓN		
Versión: 4	Código: FO-GM-12	Página 3 de 6
		
1. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA		
<p>A las 10:00 a.m., se da inicio formal a la reunión del Comité de Usuarios, dando la bienvenida a todos los asistentes y agradeciendo su puntualidad y compromiso con los temas a tratar. Seguidamente, se procede a la lectura detallada del acta correspondiente a la reunión anterior, con el fin de recordar los acuerdos y temas pendientes. Luego de la revisión, el acta es sometida a consideración de los integrantes, quienes la aprueban por unanimidad.</p>		
ORDEN DEL DÍA:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del cumplimiento de normas internas de la unidad. 2. Revisión de casos de incumplimiento reportados. 3. Propuestas de mejora y ajustes en la socialización de normas. 4. Compromisos y seguimiento. 		
DESARROLLO:		
<p>Cumplimiento general de normas: Se realiza una evaluación del cumplimiento de las normas establecidas cada una de las unidades, observándose en términos generales una adherencia adecuada por parte de los padres de familia. Se resalta el cumplimiento de normas relacionadas con la presentación personal, horarios, manejo adecuado de espacios, respeto entre usuarios y equipo profesional, y buen uso de los recursos institucionales.</p> <p>Casos de incumplimiento:</p>		

EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES

Línea E2Ld Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos

Meta Mo2 Fortalecer y mantener plataformas digitales interactivas

Actividad Ao1 Desarrollar y actualizar portales web, redes sociales y aplicaciones móviles que centralicen información sobre los procesos participativos, facilitando la interacción y el acceso a contenidos relevantes.



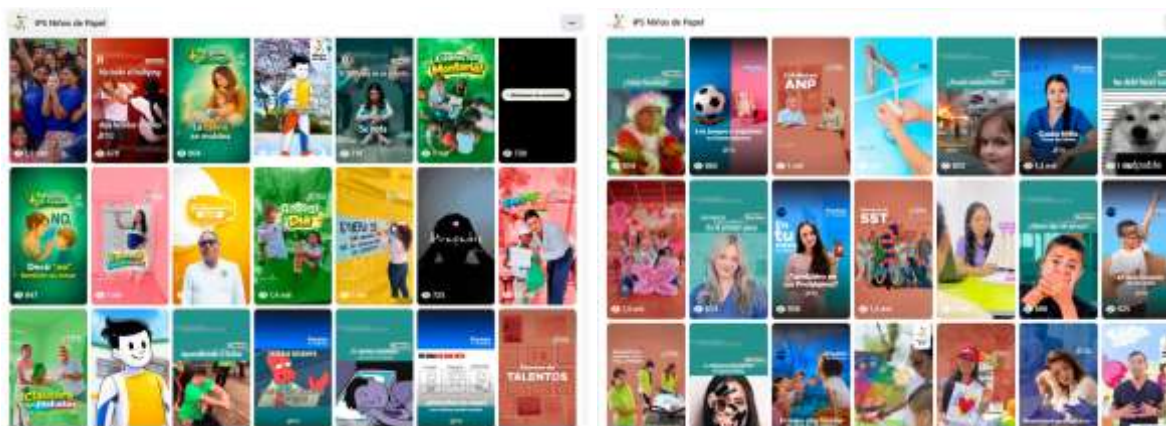
Evidencia

Se desarrollaron y actualizaron los canales digitales institucionales, incluyendo el portal web, redes sociales y herramientas móviles, con el propósito de centralizar la información relacionada con los procesos participativos en salud.

A través de estas plataformas, se publicó contenido actualizado, claro y de interés para la comunidad, facilitando el acceso a información sobre derechos y deberes, participación ciudadana, rutas de atención y servicios institucionales.

De igual manera, se promovió la interacción con los usuarios mediante el uso de redes sociales y canales digitales, permitiendo resolver inquietudes, recibir retroalimentación y fortalecer la comunicación entre la IPS y la ciudadanía.

Como resultado, se mejoró el acceso a la información, la participación de los usuarios y la visibilidad de los procesos institucionales, contribuyendo a una gestión más transparente y cercana a la comunidad.



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

EJE 3. CULTURA DE LA SALUD

Línea E3La Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades

Meta Mo1 Capacitar a las comunidades en herramientas de control social en salud

Actividad Ao1 Brindar formación sobre mecanismos de manifestación de PQR y estrategias de vigilancia para garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de la salud pública.

Evidencia

Se desarrollaron jornadas de formación dirigidas a usuarios, integrantes de la asociación y comunidad en general, enfocadas en los mecanismos de manifestación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), así como en las estrategias de vigilancia y control ciudadano en salud.

Durante estos espacios se brindó información clara sobre los canales de radicación, tiempos de respuesta y seguimiento a las solicitudes, promoviendo el uso adecuado de estos mecanismos como herramientas para la defensa de derechos en salud.

Adicionalmente, se fortalecieron las capacidades de los participantes en temas de participación social y control ciudadano, incentivando la vigilancia activa sobre la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Como resultado, se logró mayor apropiación por parte de los usuarios en el uso de los mecanismos de PQR y en su rol como veedores, contribuyendo a la transparencia, eficiencia y mejora continua en la gestión de la salud pública.



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

Evidencia				
Fecha	Sede	Población	Tema	Nº de asistentes
06/08/2024	Hospital día	Usuarios	mecanismos de manifestación de PQR y estrategias de vigilancia para garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de la salud pública.	30
30/08/2024	Terapéutico- Lebrija	Usuarios	mecanismos de manifestación de PQR y estrategias de vigilancia para garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de la salud pública.	30
9/12/2024	Hospitalización- Consulta Externa- Concordia	Usuarios	mecanismos de manifestación de PQR y estrategias de vigilancia para garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de la salud pública.	25



EJE 3. 3. CULTURA DE LA SALUD

Línea E3Lb Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades

Meta Mo1 Impulsar procesos de educación y formación en salud mental a la ciudadanía, en los espacios de la IPS.

Actividad Ao1 Realizar talleres de formación a padres de familia de los usuarios que reciben los servicios de la IPS en el tema de salud mental.

Evidencia

Se realizaron talleres de formación dirigidos a padres de familia de los usuarios que reciben servicios en la IPS, enfocados en el fortalecimiento de conocimientos y habilidades en el área de salud mental.

Durante estos espacios se abordaron temas relacionados con el manejo emocional, pautas de crianza, identificación de signos de alerta, adherencia a los tratamientos y el acompañamiento adecuado a los procesos terapéuticos de los menores.

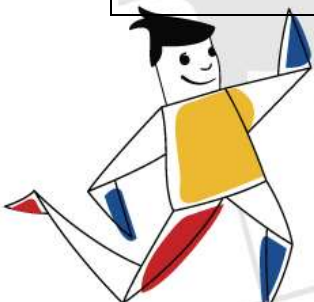
Así mismo, se promovió la participación activa de los padres, generando espacios de diálogo, orientación y resolución de inquietudes, con el fin de fortalecer el entorno familiar como un factor protector en la salud mental de los usuarios.

Como resultado, se evidenció un mayor compromiso y empoderamiento de los padres de familia en el cuidado de la salud mental, contribuyendo al bienestar integral de los usuarios y al fortalecimiento del proceso terapéutico.



Evidencia				
Fecha	Sede	Población	Tema	Nº de actividades y asistentes
06/08/2024	Hospital día	Usuarios	Realización de talleres de formación a padres de familia de los usuarios que reciben los servicios de la IPS en el tema de salud mental.	22- actividades con asistencia de 2.442 usuarios
30/08/2024	Terapéutico-Lebrija	Usuarios	Realización de talleres de formación a padres de familia de los usuarios que reciben los servicios de la IPS en el tema de salud mental.	23- actividades con asistencia de 1.399 usuarios
9/12/2024	Hospitalización	Usuarios	Realización de talleres de formación a padres de familia de los usuarios que reciben los servicios de la IPS en el tema de salud mental.	24- actividades con asistencia de 1.437 usuarios

Evidencia



Se realizaron capacitaciones a los usuarios que reciben los servicios por medio de las escuelas de padres para hacerlos partícipes en el desarrollo del tratamiento de sus hijos, y sensibilizar el proceso por el cual se encuentra el menor y lograr comprender las etapas de la adolescencia para ser un apoyo fundamental y eficaz en el tratamiento recibido en la institución, registrado en listado de asistencia. Realizando 69 actividades con total de 5.278 de población intervenida

EJE 3. CULTURA DE LA SALUD

Línea E3Lc Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades

Meta M01 Establecer redes de apoyo y seguimiento entre los usuarios

Actividad A01 Crear espacios de intercambio de experiencias y fortalecimiento de conocimientos entre los usuarios, incentivando el trabajo colaborativo.

Evidencia

Se generaron espacios de encuentro y participación dirigidos a los usuarios, orientados al intercambio de experiencias, saberes y buenas prácticas en el marco de los procesos de atención en salud.

Durante estas actividades se promovió el diálogo abierto, la escucha activa y la construcción colectiva de conocimientos, permitiendo a los participantes compartir vivencias, resolver inquietudes y fortalecer sus capacidades individuales y comunitarias.

Asimismo, se incentivó el trabajo colaborativo entre los usuarios, fomentando el apoyo mutuo y la creación de redes de acompañamiento que contribuyen al bienestar y a la participación activa en los procesos institucionales.

Como resultado, se fortaleció la integración de los usuarios, el aprendizaje conjunto y el sentido de pertenencia, aportando al mejoramiento de la calidad de vida y a la consolidación de espacios participativos en salud.





Se realizaron 3 actividades para espacios de intercambio de experiencias y fortalecimiento de conocimientos entre los usuarios, incentivando el trabajo colaborativo, con asistencia de 100 usuarios de las diferentes unidades de la ANP.



EJE 3. CULTURA DE LA SALUD

Línea E3Lc Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud

Meta Mo2 Mejorar el acceso a la información por parte de la ips, dando a conocer derechos y deberes de los usuarios.

Actividad Ao1 Generar un canal y espacio de comunicación virtual de participación comunitaria donde se informen aspectos relacionados con los deberes y derechos de los usuarios

Evidencia

Se generó y habilitó un canal de comunicación virtual orientado a la participación comunitaria, mediante el uso de herramientas digitales como redes sociales y mensajería instantánea, con el fin de brindar información oportuna a los usuarios.

A través de este espacio se socializaron contenidos relacionados con los derechos y deberes de los usuarios, rutas de atención, mecanismos de participación y orientaciones en salud, garantizando un acceso claro, ágil y permanente a la información.

De igual manera, se promovió la interacción con la comunidad, permitiendo la recepción de inquietudes, sugerencias y aportes por parte de los usuarios, fortaleciendo la comunicación bidireccional con la IPS.

Como resultado, se consolidó un canal efectivo de participación comunitaria, mejorando el acceso a la información, el empoderamiento de los usuarios y su vinculación activa en los procesos institucionales.

La ips cuenta con espacios virtuales como son las redes sociales Tikto, Facebook, Instagram en las cuales constantemente se estan realizando publicaciones.





EJE 3. CULTURA DE LA SALUD

Línea E3Ld Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención

Meta Mo1 Capacitar a los usuarios en promoción de la salud y prevención de enfermedades en salud mental

Actividad A01 Desarrollar procesos formativos para que la asociación y los usuarios interesados se conviertan en multiplicadores de información y promotores de salud en sus comunidades.



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

Evidencia

Se desarrollaron procesos formativos dirigidos a la Asociación de Usuarios y a la comunidad interesada, mediante la realización de talleres, capacitaciones y espacios educativos orientados al fortalecimiento de conocimientos en salud, derechos y deberes, participación ciudadana y promoción de la salud.

Durante estas jornadas se brindaron herramientas pedagógicas y estrategias de comunicación que permitieron a los participantes adquirir habilidades para replicar la información en sus entornos familiares y comunitarios.

Así mismo, se incentivó el liderazgo y la participación activa, promoviendo el rol de los usuarios como agentes multiplicadores de información y promotores de salud en sus comunidades.

Como resultado, se fortalecieron las capacidades de los participantes, evidenciando mayor apropiación de los temas abordados y su compromiso en la difusión de información y promoción de prácticas saludables.



Por medio de campañas a usuarios y comunidad interesada, se brindaron herramientas pedagógicas y estrategias de comunicación que fortalecieron las capacidades de los participantes, permitiéndoles apropiarse de la información y replicarla en sus entornos familiares y comunitarios.

EJE 4. CONTROL SOCIAL

Línea E4La Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública.

Meta M01 Capacitar a los funcionarios de la IPS sobre formación en control social en salud

Actividad A01 Capacitar a los trabajadores de la IPS sobre normatividad en salud, derechos y deberes ciudadanos, mecanismos de veeduría y control social.

Evidencia

Se realizaron jornadas de capacitación dirigidas a los trabajadores de la IPS, enfocadas en el fortalecimiento de conocimientos sobre normatividad en salud, derechos y deberes de los ciudadanos, así como en los mecanismos de veeduría y control social.

Durante estos espacios se brindó información actualizada y pertinente, promoviendo la comprensión de los lineamientos legales y su aplicación en la atención a los usuarios, así como la importancia de la participación ciudadana en el sistema de salud.

Asimismo, se fomentó la apropiación de estos temas por parte del personal, fortaleciendo sus competencias para orientar adecuadamente a los usuarios y contribuir a la transparencia, calidad y mejora continua de los servicios prestados.

Como resultado, se evidenció un mayor conocimiento y compromiso del talento humano frente a la normatividad vigente y su rol en la garantía de los derechos en salud y el fortalecimiento del control social.



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

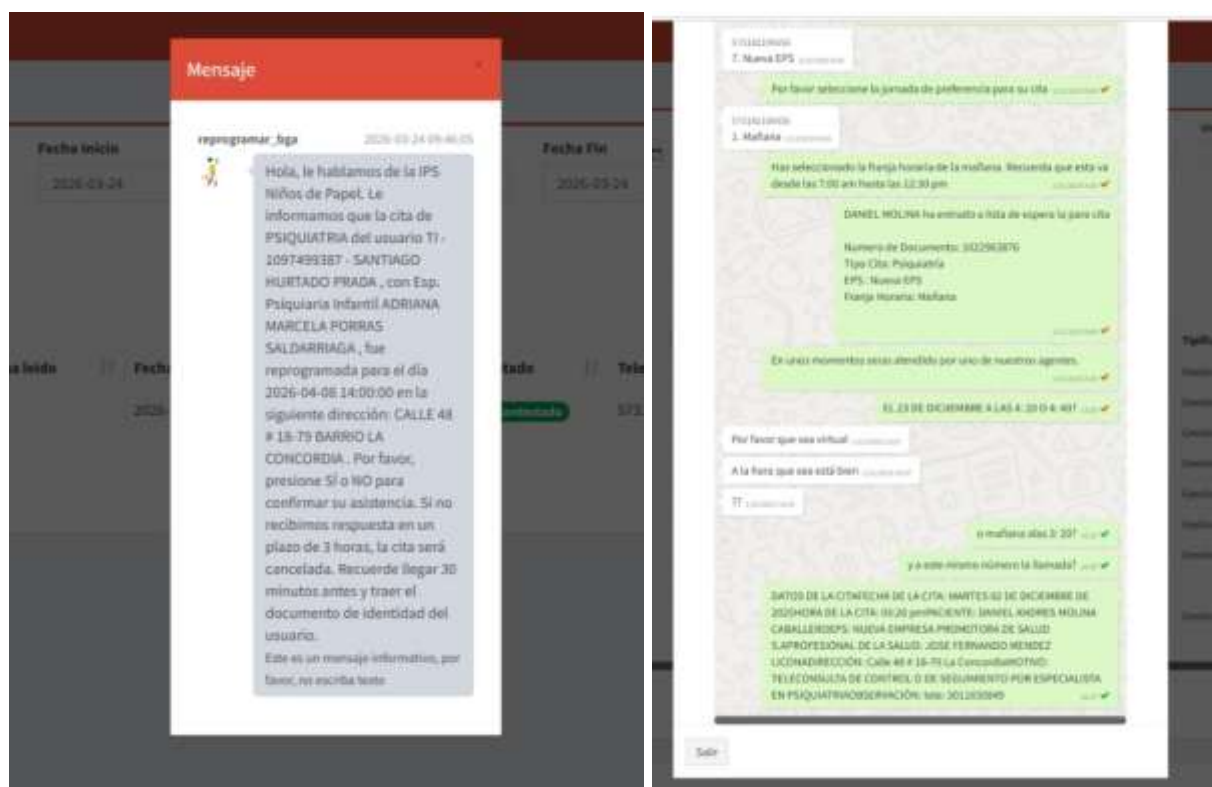
Evidencia

Se llevó a cabo la ampliación y fortalecimiento de los canales de atención institucional, mediante la optimización de la línea telefónica y la implementación de herramientas de mensajería instantánea, así como la habilitación de canales digitales automatizados tipo chatbot para la atención a los usuarios.

A través de estos medios, se garantizó una atención más oportuna, eficiente y accesible, permitiendo la resolución de inquietudes, orientación en trámites y el suministro de información clara a la ciudadanía.

De igual manera, se promovió el uso de estos canales entre los usuarios, facilitando la comunicación directa con la IPS y mejorando los tiempos de respuesta y la calidad en la atención.

Como resultado, se fortaleció la accesibilidad a los servicios de información, incrementando la satisfacción de los usuarios y la efectividad en la gestión de solicitudes.

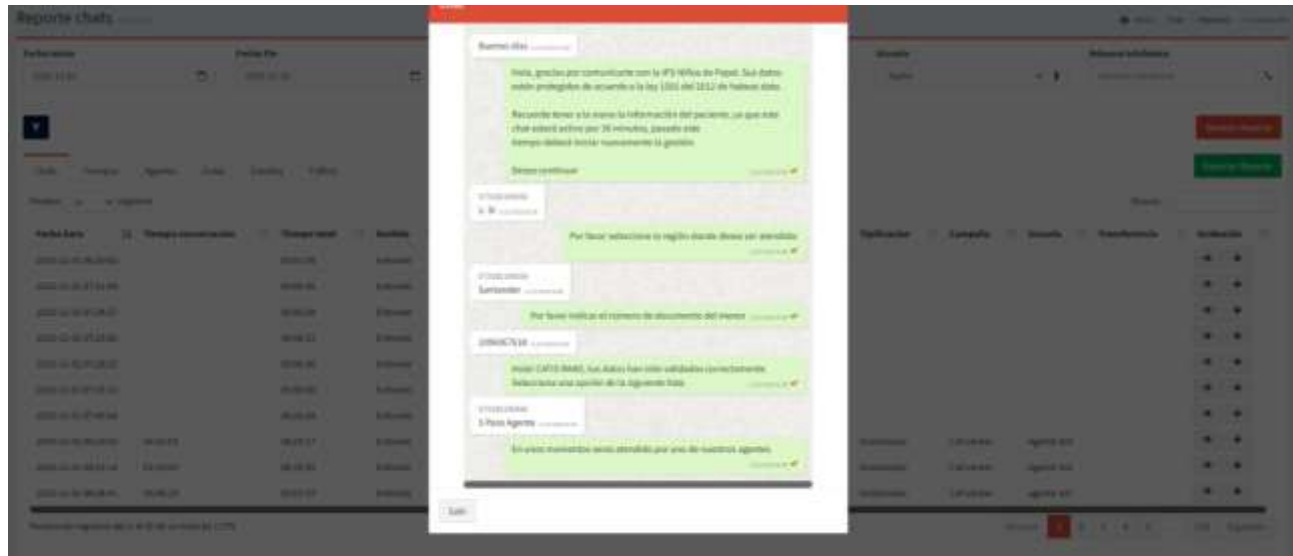


Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo / monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org



EJE 4. CONTROL SOCIAL

Línea E4Le Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud

Meta Mo1 Capacitar a los funcionarios en transparencia y ética empresarial



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo / monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

Actividad A01 Sensibilizar y entrenar al personal del sector salud sobre la importancia de analizar los casos de transparencia y corrupción, reflexionen sobre dilemas éticos y proponer estrategias de mejora.

Evidencia

Se desarrollaron jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas al personal del sector salud, orientadas a fortalecer la cultura de la transparencia, la ética y la integridad institucional. Durante estos espacios se promovió el análisis de casos relacionados con situaciones de transparencia y posibles riesgos de corrupción, incentivando la reflexión sobre dilemas éticos y la toma de decisiones responsables en el ejercicio de sus funciones.

Así mismo, se generaron espacios participativos en los que los colaboradores propusieron estrategias de mejora orientadas a prevenir prácticas inadecuadas, fortalecer los controles internos y promover una gestión basada en principios éticos.

Como resultado, se evidenció un mayor nivel de conciencia y compromiso del personal frente a la importancia de la transparencia y la ética, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

4.1. Capacitación

La divulgación y capacitación en el sistema integral de gestión de riesgos se realiza una vez al año. Para el 2025 la divulgación se realizó a todo el personal mediante capacitaciones virtuales sincrónicas y con el envío de la infografía a través del correo electrónico.

Programa de capacitación	Fecha
Capacitación del SIGR a junta directiva	13/03/2025
Capacitación Líderes de proceso	10/02/2025
Capacitación personal administrativo	18/02/2025
Capacitación personal asistencial (infografía introducción SIGR)	13/05/2025

sobre la introducción al SIGR -Sistema Integral de la Gestión de Riesgos- contiene los conceptos claves de la gestión del riesgo, los subsistemas de administración de riesgos, tipos de riesgos, el marco normativo y lineamientos relacionados con la gestión del riesgo.

Esta herramienta tiene como objetivo inducir a los colaboradores de niños de papel en el entendimiento del sistema, promoviendo un ambiente de transparencia y ética en todas nuestras operaciones, y así asegurar el cumplimiento de la normatividad y fomentar una cultura de integridad y responsabilidad.

para validar su contenido de la INFOGRAFÍA sobre LA INTRODUCCIÓN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE LA GESTIÓN DE

Tipos de riesgo

Riesgos en Salud

Aquellos relacionados con la prestación de servicios de salud y la seguridad del paciente.

- Resultados en Salud (Morbilidad, mortalidad)

Riesgos Financieros

Asociados a la estabilidad económica y la gestión financiera de las entidades del SÓSSS.

- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Mercado de Capitales
- Riesgo Actuarial
- Lavado de Activos, Composit (SARLAFT, SICOP)
- Riesgo de Fallos de mercado

Riesgos Operativos

Vinculados a los procesos internos, sistemas y procedimientos que pueden afectar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

- Riesgo Operativo (Procesos)
- Riesgo Reputacional



Línea EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

Línea E5Ld Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión

Meta Mo2: Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos

Actividad Ao1: Establecer y fortalecer la alianza de usuarios de la IPS, dando cumplimiento a una reunión al mes, hacerla conocer ante la secretaria de salud, con la finalidad que se hagan partícipes dentro de los procesos de salud municipales

Evidencia

Se estableció y fortaleció la Alianza de Usuarios de la IPS mediante la realización de reuniones mensuales, en las cuales se promovió la participación activa de sus integrantes en el análisis de temas relacionados con la atención en salud, derechos y deberes de los usuarios y seguimiento a la calidad de los servicios.

Así mismo, se gestionó la socialización y reconocimiento de la Alianza de Usuarios ante la Secretaría de Salud municipal, con el fin de integrarla en los espacios de participación ciudadana y en los procesos de salud a nivel local.

Durante estas acciones se incentivó el liderazgo y la organización de los usuarios, fortaleciendo su rol como actores clave en la veeduría, comunicación y articulación con las instituciones del sistema de salud.

Como resultado, se consolidó la Alianza de Usuarios como un espacio activo de participación comunitaria, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios y al fortalecimiento de los procesos de salud en el municipio.















Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo / monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

› Este equipo › atencionalusuariobga@ninosdep... (:) › Unidades compartidas › INDICADORES › INDICADORES 2025 › ACTAS COMITE › 6. Comite Usuarios › 2025

fo	Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
usuar	 1.ENERO.pdf	3/06/2025 2:48 p. m.	Documento Adob...	1.588 KB
nesai	 2.FEBRERO.pdf	3/06/2025 2:48 p. m.	Documento Adob...	1.163 KB
	 3.MARZO.pdf	3/06/2025 2:48 p. m.	Documento Adob...	1.032 KB
	 4.ABRIL.pdf	3/06/2025 2:48 p. m.	Documento Adob...	1.122 KB
	 5.MAYO.pdf	3/06/2025 2:48 p. m.	Documento Adob...	1.557 KB
Jerecho:	 6.JUNIO.pdf	20/02/2026 5:45 p. m.	Documento Adob...	3.050 KB
	 7.JULIO.pdf	20/02/2026 5:45 p. m.	Documento Adob...	3.270 KB
	 8.AGOSTO.pdf	20/02/2026 5:45 p. m.	Documento Adob...	3.766 KB
	 10.OCTUBRE.pdf	20/02/2026 5:36 p. m.	Documento Adob...	3.539 KB
	 11.NOVIEMBRE.pdf	20/02/2026 5:45 p. m.	Documento Adob...	3.154 KB
os	 12.DICIEMBRE.pdf	20/02/2026 5:45 p. m.	Documento Adob...	3.514 KB
	 12.SEPTIEMBRE.pdf	20/02/2026 5:46 p. m.	Documento Adob...	3.016 KB



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org

ACTA DE REUNIÓN			
Versión: 4	Código: FO-GM-17	Página 5 de 8	
Cronograma de reuniones del Comité de Usuarios 2025, puede presentarse modificaciones en las fechas asignadas para las reuniones.			
MES	FECHA	HORA	LUGAR
ENERO	31	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
FEBRERO	27	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
MARZO	26	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
ABRIL	25	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
MAYO	15	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
JUNIO	10	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
JULIO	25	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
AGOSTO	22	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
SEPTIEMBRE	26	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
OCTUBRE	24	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
NOVIEMBRE	21	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso
DECEMBRE	19	2:00p.m. a 3:00p.m.	Auditorio tercer piso

ACTA DE REUNIÓN		
Versión: 4	Código: FO-GM-17	Página 3 de 8
<p>3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA</p> <p>A las 2:00 p.m., se da inicio formal a la reunión del Comité de Usuarios, dando la bienvenida a todos los asistentes y agradeciendo su puntualidad y compromiso con los temas a tratar. Seguidamente, se procede a la lectura detallada del acta correspondiente a la reunión anterior, con el fin de recordar los acuerdos y temas pendientes. Luego de la revisión, el acta es sometida a consideración de los integrantes, quienes la aprueban por unanimidad, ratificando así el registro oficial de los asuntos previamente tratados.</p> <p>Tema: INDICADORES MES DE ABRIL</p> <p>Los indicadores de satisfacción del usuario son métricas clave que permiten evaluar el grado de satisfacción y percepción que tienen los usuarios respecto a los servicios o productos ofrecidos por una organización. Estos indicadores son fundamentales para medir la calidad del servicio, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas que contribuyan a optimizar la experiencia del usuario.</p> <p>Entre los indicadores más comunes se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción general: Medido generalmente a través de encuestas con escalas de valoración, refleja la percepción global del usuario sobre el servicio recibido. • Tasa de resolución efectiva: Indica el porcentaje de solicitudes, quejas o reclamos resueltos satisfactoriamente en el primer contacto o dentro del tiempo establecido. • Tiempo de respuesta: Mide el promedio de tiempo que tarda la organización en atender y dar solución a las solicitudes de los usuarios. • Índice de recomendación (NPS – Net Promoter Score): Evalúa la probabilidad de que un usuario recomiende el servicio a terceros, lo cual es un indicador directo de lealtad y satisfacción. • Tasa de reincidencia de quejas: Indica el porcentaje de usuarios que presentan quejas recurrentes sobre un mismo tema, señalando posibles fallos en la solución implementada. 		

Eje 5. GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

Línea E5Lb Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales

Meta Mo1 Desarrollar plataformas digitales de evaluación acerca de los servicios atendidos

Actividad A01 Implementar encuestas en línea que permitan a los usuarios brindar una calificación, opinar y dar su punto de vista sobre la institución y los servicios recibidos.



Evidencia

Se implementaron encuestas en línea dirigidas a los usuarios de la IPS, con el fin de recolectar información relacionada con la percepción, satisfacción y experiencia frente a los servicios recibidos.

A través de estas herramientas digitales, se facilitó la participación de los usuarios, permitiéndoles calificar la atención, expresar sus opiniones y aportar sugerencias para el mejoramiento continuo de la institución.

Así mismo, se promovió el uso de estos mecanismos de retroalimentación mediante la socialización de los enlaces y su difusión en los diferentes canales de comunicación institucional.

Como resultado, se obtuvo información relevante para la toma de decisiones, fortaleciendo los procesos de evaluación, mejora de la calidad del servicio y la atención centrada en el usuario.



Re: Propuesta para unificar encuesta de satisfacción en los servicios

Lider de Calidad Nacional - calidad@ninosdepapel.org

23 Nov 2025, 11:59 am

Buenas tardes
Lideres de proceso gestión de atención al usuario

En atención a la propuesta de unificación de las encuestas de satisfacción y a sus observaciones, me permito compartir un enlace de prueba (el cual será único para cada regional) para que realicen la revisión y hagan un ejercicio de diligenciar la encuesta revisando los 4 tipos de encuesta: consulta externa, hospitalización (internación), egreso y familia, para conocer su aprobación y pasar al siguiente paso para revisar la tabulación de las mismas y la generación del tablero de power bi

<https://forms.office.com/S11y7bqsGz0rVxcl>

Estare atenta

Cordialmente

El vie, 24 nov 2025 a las(x) 3:26 p.m., Atención al Usuario Montería (atencionalusuario@ninosdepapel.org) escribió:

Buenas tardes

Cordial saludos a todos(as)

En atención a la propuesta, considero que la encuesta de servicios hospitalarios no debe unificarse con la de consulta externa, dado que la atención en ambos casos es distinta.

En los servicios hospitalarios resulta relevante y fundamental evaluar aspectos como el trato humanizado de los profesionales, el tiempo de atención y las actividades grupales, así como la percepción sobre la infraestructura, el aseo y la alimentación. Estos elementos nos proporcionan información valiosa para mantener la satisfacción de nuestros usuarios en los servicios hospitalarios.

Responder, Responder a todos, Reservar, Compartir en el chat



Asociación Niños de Papel

BUCARAMANGA: Calle 48 # 18 - 78 La Concordia / bucaramanga@ninosdepapel.org
CARTAGENA: Calle 59A # 16 - 44 Canapote, Sector la Rosa / cartagena@ninosdepapel.org
MONTERÍA: Carrera 17 # 22D - 78 Pasatiempo/ monteria@ninosdepapel.org
CÚCUTA: Calle 14 # 1 - 57 Barrio la Playa / gerenteregionalcuc@ninosdepapel.org

PBX: 601 914 0091 - 318 210 6656

www.ninosdepapel.org