



PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Generación de Capacidades para el Derecho a la Participación Social en Salud

ÓPTICA LASER LTDA

Calle 31 No. 31-63 – Palmira, Valle del Cauca

Servicio: Optometría

Código: PR-PS-CS-02

Versión: 01

1. OBJETIVO

Definir los programas de formación y capacitación dirigidos al personal de ÓPTICA LASER LTDA, orientados a fortalecer las capacidades institucionales y comunitarias para el ejercicio del derecho a la participación social en salud, mediante herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que faciliten la intervención activa de la comunidad.

2. ALCANCE

Aplica a:

- Representante Legal
- Gerencia
- Optómetra
- Personal comercial y administrativo
- Usuarios y comunidad

3. COMPONENTES DEL PROGRAMA

3.1 Formación al Personal de Salud



MÓDULO	CONTENIDO	INTENSIDAD	METODOLOGÍA	EVIDENCIA
Marco Normativo	Participación social, Ley 1757/2015, Resolución 2063/2017	2 horas	Exposición participativa	Lista de asistencia
Derechos y Deberes	Derechos del usuario en salud	2 horas	Taller práctico	Registro fotográfico
Mecanismos de Participación	PQRS, rendición de cuentas, encuestas	2 horas	Estudio de casos	Acta de capacitación
Atención Humanizada	Comunicación asertiva y trato digno	2 horas	Dinámicas grupales	Evaluación de satisfacción

3.2 Formación a la Comunidad

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Socialización en sala de espera	Explicación breve sobre derechos y mecanismos de participación	Mensual
Entrega de folleto informativo	Material impreso sobre control social	Permanente
Encuestas de percepción	Evaluación del servicio y participación	Trimestral
Espacio de rendición de cuentas	Presentación de resultados institucionales	Anual

4. HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS, DIDÁCTICAS Y TECNOLÓGICAS

Pedagógicas



- Talleres participativos
- Estudios de caso
- Cartelera informativa
- Charlas educativas

Didácticas

- Folletos impresos
- Presentaciones en PowerPoint
- Guías prácticas
- Infografías

Tecnológicas

- Uso de correo electrónico institucional
- Encuestas digitales (Google Forms si aplica)
- Difusión de información vía WhatsApp institucional
- Publicación en redes sociales (si aplica)

5. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

INDICADOR	META
Personal capacitado	100%
Usuarios informados	≥ 80% de usuarios atendidos
PQRS gestionadas oportunamente	≥ 95%
Nivel de satisfacción	≥ 90%

6. SEGUIMIENTO

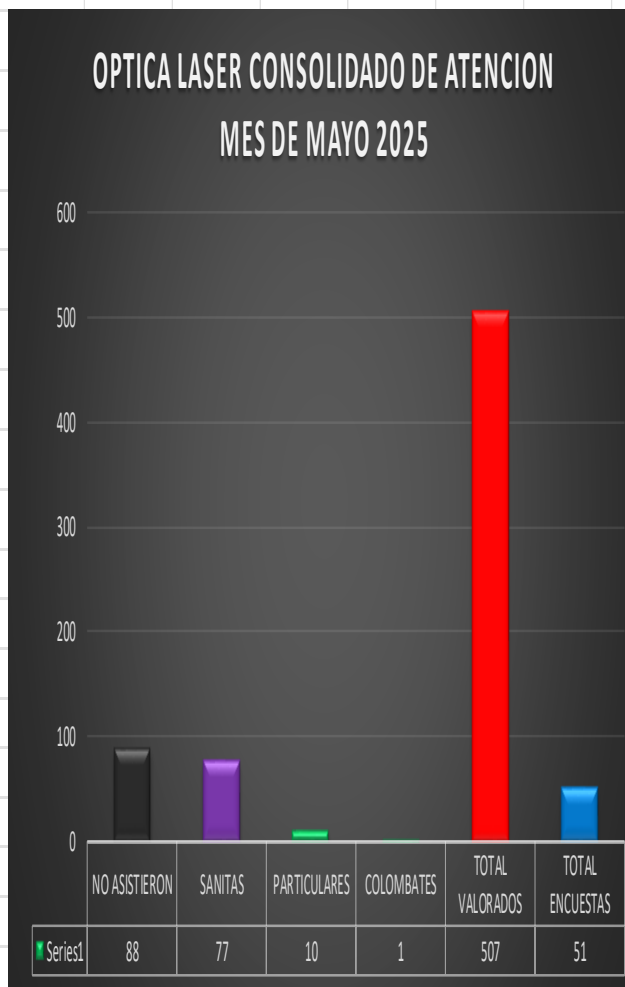
- Evaluación anual del programa.
- Ajustes según resultados de encuestas.
- Reporte en reunión administrativa anual.

MATERIAL FOTOGRAFICO**ANALISIS DE ENCUESTAS MES DE MAYO 2025**



ENTIDAD	TOTAL
SSI	5
SANTAS	554
VERIFICACION	0
PREVISER	0
PARTICULAR	34
COLOMBATES	2
TOTAL	595

NO ASISTIERON	88
SANTAS	77
PARTICULARES	10
COLOMBATES	1
TOTAL VALORADOS	507
TOTAL ENCUESTAS	51



ACTUALIZACIÓN LISTADO DE ASISTENCIA

ÓPTICA LASER LTDA

Actividad: Programa de Formación en Participación Social en Salud



LISTADO DE ASISTENCIA

Actividad: Estrategia de Formación para el Fortalecimiento y Promoción del Control Social MAYO 2025

Fecha: FEBRERO 2025

Hora: 8 A 12 AM

Lugar: CALLE 31 N0. 31-63 COSNULTORIO 102

Responsable de la actividad: ERIKA BERJAN COORDINADORA DE CALIDAD

Nº	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
1	Dr. Geancarlo Storino Palacio	Representante Legal	
2	Dra. María Mercedes González	Gerente	
3	Erika Berjan	Asesora Comercial	
4	Karen Osorio	Asesora Comercial	
5	Mario Hernández	Optómetra	



OPTICA LASER LTDA

H

P-OL-PFC-102

PROGRAMACION DE FORMACION Y CAPACITACION

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 22-05-2025

VERSIÓN
2

CALLE 31 NO. 31 63

Elaboró:

Aprobó: