



PROTOCOLO

ESTRATEGIA DE FORMACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO Y PROMOCIÓN DEL CONTROL SOCIAL

ÓPTICA LASER LTDA

NIT: (Completar)

Dirección: Calle 31 No. 31-63

Municipio: Palmira – Valle del Cauca

Servicio: Optometría

Código: PL-PS-CS-01

Versión: 01

Fecha de aprobación: (20-02-2025)

1. OBJETIVO

Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y a la ciudadanía, orientada al fortalecimiento y promoción del control social en ÓPTICA LASER LTDA, garantizando la participación activa, el ejercicio de derechos y el mejoramiento continuo en la prestación del servicio de optometría.

2. ALCANCE

Aplica a:

- Todo el personal administrativo y asistencial de ÓPTICA LASER LTDA.
- Usuarios del servicio de optometría.
- Comunidad en general interesada en ejercer control social en salud.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia (Art. 2, 40, 103).
- Ley 100 de 1993.



- Ley 1438 de 2011.
- Ley 1757 de 2015 (Participación Ciudadana).
- Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición).
- Resolución 2063 de 2017 (Política de Participación Social en Salud – PPSS).
- Circular Externa 008 de 2018 – Supersalud.

4. DEFINICIONES

Control Social: Derecho y deber ciudadano de vigilar la gestión pública y la prestación de los servicios de salud.

Participación Social en Salud: Proceso mediante el cual la ciudadanía interviene individual o colectivamente en las decisiones del sector salud.

Rendición de Cuentas: Espacio donde la institución informa y responde ante la comunidad sobre su gestión.

5. RESPONSABLES

- Representante Legal.
- Coordinador del Servicio de Optometría.
- Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
- Personal administrativo.

6. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

6.1 Diagnóstico Inicial

- Identificación del nivel de conocimiento del personal y usuarios sobre control social.



- Revisión de mecanismos existentes de participación (PQRS, buzón de sugerencias, encuestas).

6.2 Componentes de la Estrategia

COMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	EVIDENCIA
Sensibilización interna	Capacitación al personal sobre participación social en salud	Coordinador	Anual	Listado de asistencia
Información a usuarios	Entrega de folleto informativo sobre derechos y deberes	Recepción	Permanente	Registro de entrega
Socialización de mecanismos	Publicación visible de buzón PQRS y canales de atención	Administración	Permanente	Registro fotográfico
Rendición de cuentas	Informe anual de gestión a usuarios	Representante Legal	Anual	Acta de reunión
Evaluación	Encuesta de percepción sobre participación	Calidad	Anual	Resultados consolidados

6.3 Metodología de Formación

Se implementará mediante:

- Charlas presenciales al personal.
- Socialización en sala de espera a usuarios.



- Entrega de material impreso informativo.
- Publicación en cartelera institucional.
- Uso de encuestas de satisfacción.
- Apertura y seguimiento a PQRS.

7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

ÓPTICA LASER LTDA garantizará:

- Buzón físico de PQRS.
- Atención personalizada en recepción.
- Respuesta oportuna a peticiones (máximo 15 días hábiles).
- Encuestas de satisfacción.
- Socialización de resultados de mejora.

8. INDICADORES

INDICADOR	FÓRMULA	META
Cobertura de capacitación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ funcionarios capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ total funcionarios}} \times 100$	100%
Respuesta oportuna PQRS	$\frac{\text{N}^\circ \text{ PQRS respondidas en tiempo}}{\text{Total PQRS}} \times 100$	$\geq 95\%$
Participación usuarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ encuestas diligenciadas}}{\text{N}^\circ \text{ usuarios atendidos}} \times 100$	$\geq 60\%$

9. SEGUIMIENTO Y MEJORA

- Revisión anual del protocolo.

- Actualización normativa cuando aplique.
- Implementación de acciones correctivas según resultados.

10. REGISTROS ASOCIADOS

- Formato listado de asistencia.
- Registro fotográfico de socialización.





OPTICA LASER LTDA

H

P-OL-EFFPCS-102

ESTRATEGIA DE FORMACION PARA EL FORTALECIMIENTO
Y PROMOCION DEL CONTROL SOCIAL

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 22-05-2025

VERSIÓN
2

CALLE 31 NO. 31 63

- Líneas de atención

**LINEAS DE ATENCION
USUARIO PPS OPTICA LASER**

Lunes a Viernes 8.00 a 12.00 p.m.
Sábados 8 a 12 pm
Líneas de Atención
PBX 6022875555
Cel. Wp 3216489261
teléfono fijo 6022859791
email opticalaser1@hotmail.com
Gracias por amable atención.

LISTADO DE ASISTENCIA

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

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	



OPTICA LASER LTDA

H


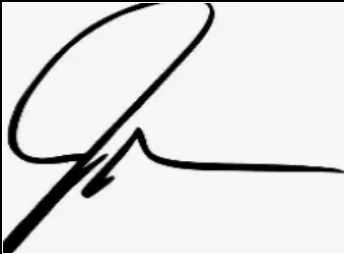

P-OL-EFFPCS-102

ESTRATEGIA DE FORMACION PARA EL FORTALECIMIENTO
Y PROMOCION DEL CONTROL SOCIAL

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 22-05-2025

VERSIÓN
2

CALLE 31 NO. 31 63

Nº	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
3	Erika Berjan	Asesora Comercial	
4	Karen Osorio	Asesora Comercial	
5	Mario Hernández	Optómetra	

Elaboró:



Aprobó:

