

	GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		COD: SIC-PL-01
			VERSION: 02
	PLAN DE FORMACION Y ACTIVIDADES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS		F. EMISION: 29/12/2025
			Pagina 1 de 1

TEMA	OBJETIVO	SUBTEMAS	MES
Derechos y Deberes	Reconocimiento de los deberes y derechos que como usuarios y afiliados al Sistema General de Seguridad social en Salud el estado les reconoce.	1. Deberes 2. Derechos 3. Elaboración del Plan de Trabajo Asociacion de Usuarios.	FEBRERO 2026
Participación Ciudadana y Control Social en Salud	Brindar información a la Asociación de Usuarios que les permita contar con herramientas para ejercer la vigilancia a la calidad en la prestación de los servicios de salud.	*En qué consiste la participación social y el control social en salud *Espacios de participación ciudadana * Pautas y Herramientas para la vigilancia en salud.	ABRIL 2026
Renovación asociación de usuarios	Socializar con los usuarios el proceso de renovación de la Asociación de Usuarios, dando a conocer su marco normativo, funciones, responsabilidades y el procedimiento para la elección y participación activa de sus integrantes	1. Concepto y finalidad de la Asociación de Usuarios. 2. Marco normativo que regula la Asociación de Usuarios en salud. 3. Funciones y responsabilidades de la Asociación de Usuarios. 4. Proceso de conformación y renovación de la Asociación de Usuarios. 5. Derechos y deberes de los integrantes de la Asociación de Usuarios.	JUNIO 2026
Peticiones, quejas y reclamos - Satisfacción y Felicitaciones al Usuario	1. Socializar concepto, tramite, medios de recepcion y tiempos de respuesta a PQRSF: 2. Socializar el concepto de satisfacción al usuario y como se realiza el proceso de la medición de la satisfacción en la IPS.	1. Concepto de peticion, queja o reclamo. 2. Socializar los canales establecidos por la IPS para la recepcion de PQRS. 3. Retroalimentar sobre los términos de respuesta a PQRS. 4. Informe sobre PQRS - motivos de quejas 5. Concepto medición de la satisfacción * Herramientas utilizadas para la medición de la satisfacción. * Clasificación de la información para la medición de la satisfacción.	AGOSTO 2026
Copagos-Cuotas moderadores y cuotas de recuperacion 2023 - Acuerdo 260 de 2004	Dar a conocer las generalidades del SGSSS, aplicación y porcentajes en Copagos, Cuotas Moderadoras y cuotas de recuperacion.	1. Copagos 2. Cuotas Moderadoras 3. Cuotas de Recuperacion	OCTUBRE 2026
Entrega de incentivos, promoción y prevención	Socializar con los usuarios la estrategia de entrega de incentivos y las acciones de promoción y prevención desarrolladas por la IPS, con el fin de fortalecer la adherencia a los programas de salud, fomentar el autocuidado y mejorar los resultados en salud de la población usuaria.	1. Programas de promoción y prevención ofertados por la IPS. 2. Responsabilidades del usuario en los programas de promoción y prevención. 3. Beneficios de la participación activa en las actividades de promoción y prevención.	DICIEMBRE 2026