Por medio de la cual se renueva y fortalece la Liga (Asociación) de Usuarios de INTEGRAL IPS S.A.S.

DANIEL ÁLVAREZ CARDONA, en calidad de Representante Legal de INTEGRAL IPS S.A.S., identificada con NIT 900273921-4, en ejercicio de las facultades legales y estatutarias que le confieren las disposiciones vigentes, y

CONSIDERANDO

Que INTEGRAL IPS S.A.S., como Institución Prestadora de Servicios de Salud, reconoce la participación ciudadana como un principio fundamental para garantizar la calidad, oportunidad, humanización y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

Que la Constitución Política de Colombia consagra la participación de la comunidad en la organización, vigilancia y control de los servicios públicos de salud.

Que la Ley 100 de 1993 establece la participación social como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que el Decreto 780 de 2016 compiló las disposiciones relacionadas con la participación social en salud, anteriormente contenidas en el Decreto 1757 de 1994, mediante las cuales se promueve la conformación de las asociaciones o ligas de usuarios como mecanismos de representación y control social frente a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Que la Ley Estatutaria 1751 de 2015 reconoce el derecho de los usuarios a participar en las decisiones que afectan la prestación de los servicios de salud.

Que la Resolución 3100 de 2019 establece condiciones orientadas al fortalecimiento de los procesos de calidad y atención centrada en el usuario.

Que se hace necesario renovar la Liga de Usuarios de INTEGRAL IPS S.A.S., con el propósito de fortalecer los espacios de participación ciudadana, la defensa de los derechos de los usuarios y el mejoramiento continuo de la calidad institucional.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. CONFORMACIÓN

Renovar la Liga de Usuarios de INTEGRAL IPS S.A.S., como un mecanismo de participación social encargado de representar los intereses de los usuarios, promover el ejercicio de sus derechos y deberes, fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad, y contribuir al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.

ARTÍCULO SEGUNDO. OBJETIVO

Fortalecer la participación de los usuarios en los procesos institucionales mediante espacios de diálogo,

seguimiento, evaluación y concertación, promoviendo la defensa de los derechos de los pacientes, la calidad de los servicios y la humanización de la atención.

ARTÍCULO TERCERO. INTEGRANTES

La Liga de Usuarios estará conformada por:

* Representantes de los usuarios elegidos mediante convocatoria abierta.
* Representante del Servicio de Atención e Información al Usuario (SIAU).
* Director Zonal o su delegado.
* Analista de Calidad.
* Invitados permanentes o temporales cuando la naturaleza de los temas tratados así lo requiera.

ARTÍCULO CUARTO. EJES TEMÁTICOS

La Liga de Usuarios desarrollará sus actividades en torno a los siguientes ejes:

* Participación social en salud.
* Derechos y deberes de los usuarios.
* Calidad en la prestación de los servicios.
* Humanización de la atención.
* Seguridad del paciente.
* Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
* Cultura del servicio y mejoramiento continuo.

ARTÍCULO QUINTO. FUNCIONES

Serán funciones de la Liga de Usuarios:

* Representar los intereses colectivos de los usuarios ante la institución.
* Promover el conocimiento y ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.
* Formular recomendaciones para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
* Participar en actividades de evaluación de la satisfacción de los usuarios.
* Servir como canal de comunicación entre los usuarios y la IPS.
* Presentar propuestas que contribuyan al fortalecimiento de la atención humanizada.
* Hacer seguimiento a las acciones de mejora derivadas de las necesidades manifestadas por los usuarios.
* Promover la participación ciudadana y el control social dentro de la institución.
* Elaborar actas de las reuniones y realizar seguimiento a los compromisos establecidos.

ARTÍCULO SEXTO. PERIODICIDAD

La Liga de Usuarios se reunirá de manera trimestral y extraordinariamente cuando las necesidades institucionales o las solicitudes de los usuarios así lo requieran.

ARTÍCULO SÉPTIMO. SEGUIMIENTO

De cada reunión se elaborará el acta correspondiente, la cual será firmada por los asistentes. La IPS realizará seguimiento a los compromisos adquiridos mediante el plan de mejoramiento institucional y los indicadores de

satisfacción de los usuarios, garantizando la retroalimentación permanente de las acciones implementadas.

ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIA

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones internas que le sean contrarias respecto a la conformación de la Liga de Usuarios de INTEGRAL IPS S.A.S.

Dada en Medellín, a los 14 días del mes de agosto del 2026.

DANIEL ÁLVAREZ CARDONA
Representante Legal
INTEGRAL IPS S.A.S.