

GESTIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL

Dando alcance al marco de referencia del Modelo integrado de Planeación y Gestión-MIPG (Decreto 1499 de 2017), donde uno de sus objetivos es facilitar y promover efectiva participación ciudadana, incorporada en la Dimensión 3 se reportan las siguientes actividades, con base al proceso dispuesto por MIPG:

▶ Planear ▶ Ejecutar o hacer ▶ Seguimiento ▶ Control

Categoría #2 “Construir el plan de acción” Autodiagnóstico MIPG Actividades 4, 7, 8,9, 10, 12, 13, 14 y 19.

1. Plan de participación social Identificación de actividades que involucran procesos de participación:

Ejecución del plan de acción de participación social de Capital Salud EPS-S para el 2019, con base a los lineamientos de la política pública de participación social en salud, acompañamiento al desarrollo de actividades de los comités de trabajo, articulación institucional para proceso de capacitación con IDPAC, en control social como herramienta de participación social.

2. En el desarrollo de las actividades identificadas, se debe clasificar cuales se realizarán con instancias de participación y otros espacios comunitarios, (Ley 1757 de 2015 artículo 104) por lo que se informa lo siguiente:

Desde participación social de manera mensual se programan y ejecutan charlas en los Puntos de atención al Usuario de Capital salud y otros espacios comunitarios con afiliados de Capital Salud EPS, donde se socializa temas relacionados con normatividad vigente, Decreto 1757/1994, entrega y explicación de la carta de derechos y deberes, página web, puntos de atención y dispensación de medicamentos, portafolio de servicios y mecanismos de participación social tanto a nivel local como Distrital y Nacional.

Reporte de afiliados capacitados en puntos de atención al usuario y otros espacios:

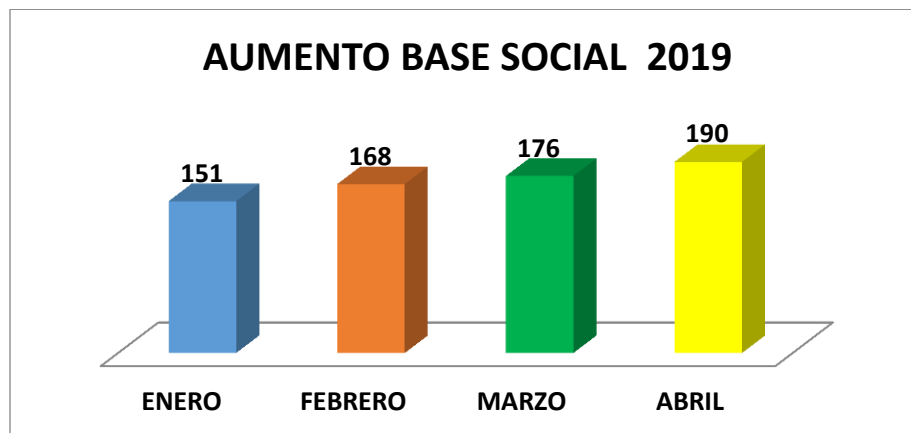
MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril
# AFILIADOS	2328	3764	2180	1636

Nota: Las diferentes charlas y capacitaciones fueron cargadas en la plataforma SIDMA efectivamente. Por otro lado se informa que los soportes de charlas y capacitaciones son reportadas al área de participación social durante la primera y segunda semana de cada mes, por lo que la cifra correspondiente al mes de abril podrá variar.

3. Con base a los resultados arrojados en grupo focal de comunicaciones, se determinó que los canales de comunicación más frecuentes para promover la participación ciudadana en Capital Salud EPS-S son: el voz a voz, los Puntos de atención al Usuario, y espacios comunitarios, por tanto se programan actividades relacionadas con los canales de comunicación frecuente, para fomentar la participación social en Capital Salud.

La inscripción de nuevos afiliados a la Asociación de usuarios se ha generado en diferentes espacios informativos y de capacitación con la comunidad, donde se generan acciones de participación social articulados entre los comités de trabajo de la Asociación, auxiliar de charlas en PAU y participación social de la EPSS, dando alcance al plan estratégico de Capital Salud EPS-S, al Decreto 1757 de 1994 y a la política de participación social, Resolución 2063 del 2017.

AUMENTO BASE SOCIAL	
MES	CANTIDAD ASOCIADOS
ENERO	151
FEBRERO	168
MARZO	176
ABRIL	190



Esta información se reporta de manera mensual (día 21 de cada mes) mediante el informe “Reporte de meta” de la SDS el cual se envió efectivamente.

4. Dentro de las actividades del plan de acción, donde se contemplan los grupos de valor, y su participación, por lo que se involucra a la Asociación de Usuarios de la EPS, en la ejecución de la actividad de apertura de buzones de los Puntos de Atención al Usuario, y se reporta la siguiente información:

Para el mes de abril 2019 se reporta un total de 40 aperturas buzones realizadas efectivamente, 4 acompañamientos a la apertura de buzones de los PAU Tunal, Bosa, Kennedy y Fontibón, según registro total, se reportaron 144 manifestaciones ingresadas por este canal de comunicaciones en unificación de los 14 PAU.

5. Establecer cronograma de ejecución de actividades que desarrollaran y definición de alianzas y convenios para promover la participación:

Se realizó un total de 5 mesas de trabajo con los comités (salud, planeación, control social, comunicaciones y convivencia) adicionalmente 1 mesa de trabajo con la junta Directiva de la Asociación de Usuarios, 1 capacitación con el apoyo del Ministerio de

Salud, 1 capacitación en espacio comunitario de afiliados Capital Salud EPSS y 1 capacitación a JAsC.

- ✓ Articulación con el Ministerio de salud para capacitación en “Actualización del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC)”, Resolución 5851 de 2018 “Actualización de la Clasificación Única de Procedimientos en Salud -CUPS” y Resolución 244 de 2019 “Listado de Exclusiones”.
- ✓ Capacitación por parte de demanda inducida en el tema de “Vacunación y salud oral” dirigida a la Asociación de usuarios.
- ✓ Programación de charlas en PAU, por los diferentes comités de trabajo de la Asociación de usuarios y auxiliar de charlas de participación social.
- ✓ Capacitación a afiliados de la Marichuela de Capital Salud EPSS de la localidad Usme.
- ✓ Capacitación en portafolio de servicios dirigida a la JAsC de Puente Aranda.

- **Fondo de la Asociación de Usuarios:**

Entrega de soportes a la dirección administrativa, dando cumplimiento al cronograma de actividades estipulado de manera mensual, legalizado según procedimiento entregando las copias de las actas y listados de asistencia.

- **Cumplimiento de la circular única de la SNS:**

Reporte a través de este enlace www.supersalud.gov.co copia de las actas de reuniones mensuales con las asociaciones, así mismo informará los correctivos pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicios consignados en las actas. (Inciso Modificado por la Circular Externa 052 de 2008):

La última semana de cada mes se realiza el cargue de las actas escaneadas de todas las reuniones realizadas con la Asociación de usuarios de manera mensual, esta labor se hace con el apoyo y direccionamiento de la oficina de control interno de Capital Salud EPS-S, el cargue se realizó el día 30 de abril.

6. Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía de los grupos de valor:

Las actas de las diferentes actividades desarrolladas desde participación social se encuentran actualizadas en el archivo físico del área. Para el mes de abril se han utilizados los instrumentos contenidos en la caja de herramientas para la ejecución de las diferentes actividades programadas por los comités de trabajo (actas, diarios de campo, encuestas y formatos).

Herramientas se usan en actividades desarrolladas de manera mensual:

Encuestas de satisfacción de la Asociación de usuarios e instrumento de tabulación:

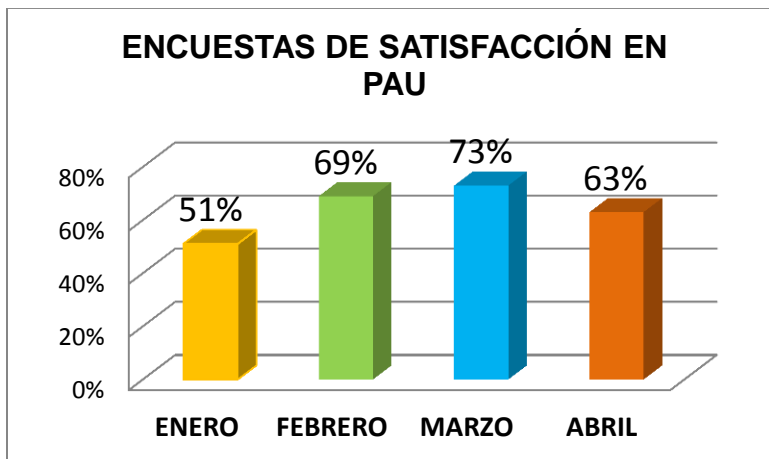
Los integrantes de la Asociación de usuarios, realizaron visitas de veeduría en los PAU y realizaron la aplicación de encuestas de satisfacción a los afiliados de los Puntos de Atención al Usuario, (instrumento de la caja de herramientas de participación social) la cual mide los siguientes ítems como excelente, bueno, regular o malo:

- ✓ Atención en los PAU de Capital Salud EPS-S
- ✓ Tiempos de espera en los diferentes PAU de Capital Salud EPS-S
- ✓ ¿Sus trámites de autorización o información fueron resueltos efectivamente en el punto de atención?

Esta información es tabulada, y arroja los resultados de satisfacción con base a los siguientes rangos:

RANGOS		
0%	49%	Inferior
50%	80%	Medio
80%	100%	Superior

Por ende se estima que la satisfacción percibida por los afiliados en relación con la atención en los diferentes Puntos de Atención al Usuario (PAU), se ha mantenido en un rango medio, donde el índice porcentual inferior fue en el mes de enero 2019 con un 51%, para marzo se evidencia aumento en el valor porcentual de satisfacción con un 73% sin embargo se evidencia una reducción del 10% con índice porcentual del 63%, permaneciendo dentro del rango medio tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:



- Diarios de campo: aplicado en charlas en PAU.
- Cartelera informativa: Estas son creadas en las mesas de trabajo donde se plasma información de interés de los afiliados para posterior socialización, en los PAU y otros espacios de participación.
- Decálogo de humanización: Socializado con los afiliados en diferentes espacios programados, en las charlas de divulgación de derechos y deberes.

Registro fotográfico:



Capacitación en portafolio de servicios dirigida a la JAsC de Puente Aranda.



Articulación con el Ministerio de Salud para la Socialización de Plan de Beneficios en Salud, Exclusiones y CUPS



Capacitación en espacio comunitario con afiliados en localidad Marichuela- subred sur