

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

Plan participación ciudadana MIPG Actividades 2,4,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,19,22 y 25.

1. Capacitaciones y reuniones de participación social nivel Distrital SDS:

- ✓ 1 de noviembre: Evento de cierre del año, reconocimiento a líderes en participación social el cual se desarrolló en Compensar.
- ✓ 8 de noviembre: Cierre de capacitaciones con los referentes de participación social de las subredes y las EPS (2 pm a 5pm).
- ✓ 28 de noviembre: Capacitación en atención con enfoque diferencial (1:30 pm a 5:00 pm)
- ✓ 19 de noviembre: Capacitación sobre sistema penal en las URI (2:00 pm a 5:00 pm)
- ✓ 27 de noviembre: Rendición de cuentas sector salud 10:00 am a 1:00 pm).

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.

Espacios realizados de participación social (otras instancias y comunidad):

- ✓ Reunión CODVES
- ✓ Capacitación del portafolio de servicios afiliados adulto mayor de localidad Antonio Nariño.
- ✓ Capacitación del portafolio de servicios afiliados de la localidad bosa en casa de la participación.
- ✓ Espacios de diálogos ciudadanos
- ✓ Clausura del curso de sistemas de la Secretaria Distrital de Salud

Reporte de afiliados capacitados en PAU y otros espacios:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre	octubre	Noviembre
2912	5003	3916	5023	4504	2968	1604	1017	1242	1428	2197

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 noviembre podrá variar.

3. Canales, mecanismos y medios presenciales o electrónicos que emplea la entidad para promover la participación de acuerdo a los grupos de interés:

Con base a los resultados arrojados en grupo focal desarrollado por el área de comunicaciones de la entidad con la comunidad de afiliados, se determinó que los canales de comunicación más frecuentes para promover la participación ciudadana en Capital Salud EPS-S son:

- Voz a voz.
- Puntos de atención al Usuario.
- Espacios comunitarios.

La Asociación de usuarios es la instancia de participación social de Capital Salud EPSS, la cual es promovida en diferentes espacios comunitarios con los afiliados, tanto al interior de la entidad como en actividades extramurales, 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 EPSS 2017-2020, Decreto 1757 de 1994 y a la Política Nacional de participación social en salud (Resolución 2063 del 2017).

Por lo anterior se realiza el reporte de la base social de la Asociación de usuarios de manera mensual:

BASE SOCIAL	
MES	CANTIDAD ASOCIADOS
ENERO	151
FEBRERO	168
MARZO	176
ABRIL	190
MAYO	197 (depuración de la base)
JUNIO	127
JULIO	155
AGOSTO	164
SEPTIEMBRE	170
OCTUBRE	180
NOVIEMBRE	197

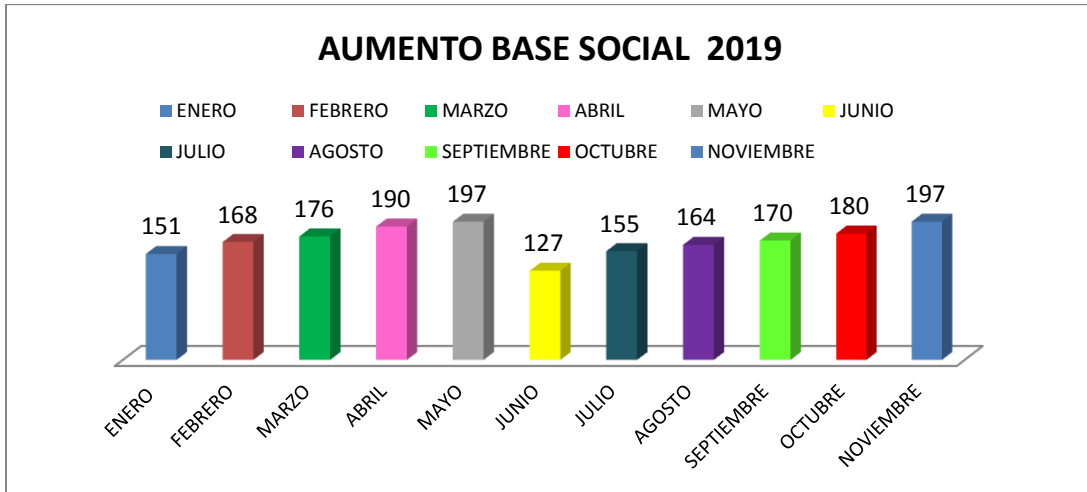
Nota aclaratoria:

Todas las instancias de participación social deben desarrollar un proceso de depuración de la base de inscritos (base de datos y libro de registro), el cual se debe llevar a cabo según los estatutos contemplados de cada instancia, para el caso de la Asociación de usuarios de Capital Salud EPSS "Asocapital salud", la depuración del libro se realiza dando alcance a los siguientes artículos:

➤ **“Artículo 20. CONVOCATORIAS A ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS.**

PARÁGRAFO 2: La depuración del libro la realizará el comité de planeación, con veinte días hábiles a la fecha de realización de la asamblea ordinaria, dicha depuración se hará dos veces al año (cada seis meses) , bajo los siguientes criterios señalados en el capítulo V de los asociados en el **Artículo 14 de** la pérdida de la calidad de asociado”.

➤ **“Artículo 14 DE LA PERDIDA DE CALIDAD DE ASOCIADO.** Por inasistencia continua sin justificación a (3) tres reuniones mensuales de comité de trabajo consecutivas, durante el año* Por inasistencia continua y sin justificación a (3) tres asambleas generales”.



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.

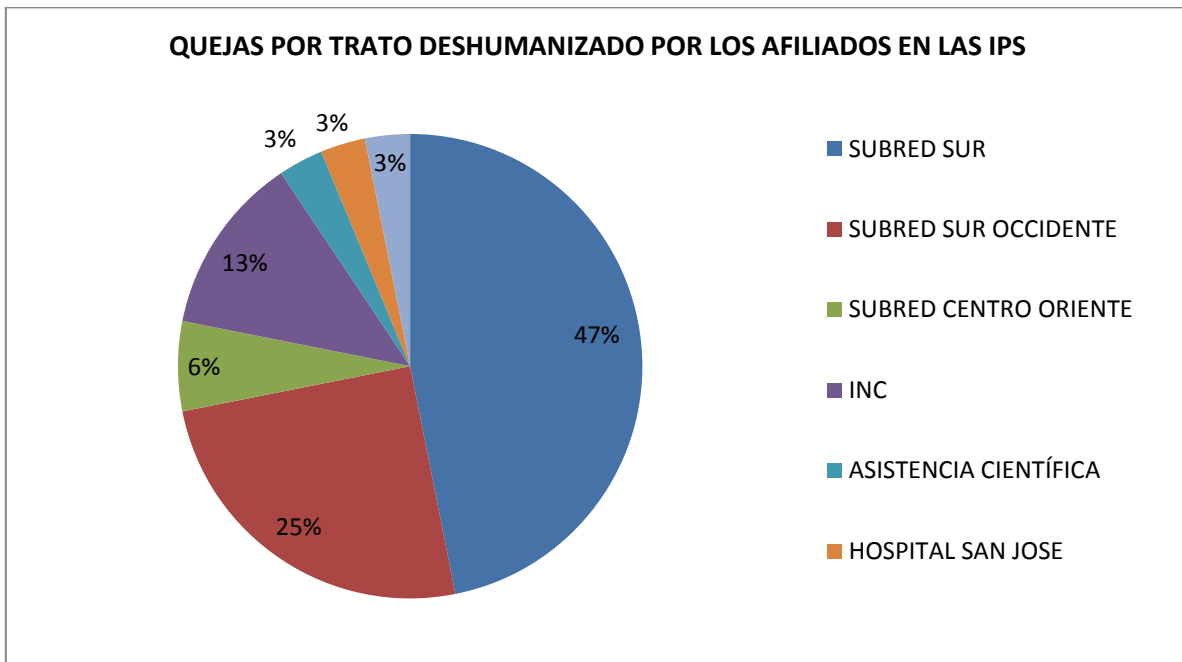
4. Actividades de participación con instancias de participación (Asociación de usuarios):

- ✓ **Actividad 1:** Para el mes de Noviembre 2019 se reporta un total de 30 aperturas buzones realizadas efectivamente por los miembros del comité de control social de las Asociación de usuarios.
- ✓ **Actividad 2:** Clausura del curso de informática básica dirigido a líderes de la asociación de usuarios, donde fueron certificados por vive digital/ SDS.
- ✓ **Actividad 3:** Articulación con la JAL de Antonio Nariño, con la finalidad de gestionar casos especiales de afiliados de la localidad de Antonio Nariño, donde cada 15 días se reportan a participación social de servicio al cliente solicitudes de afiliados de la localidad, para evitar radicación de PQRS, de esta manera las referentes de participación social gestionan la totalidad de los casos reportados por la Edil de la JAL Antonio Nariño.

MOTIVO DE QUEJA O SOLICITUD	CANTIDAD
Oportunidad de citas médicas y/o exámenes en noviembre	67
En otros espacios comunitarios	43

- ✓ **Actividad 4:** Articulación con los referentes de atención al usuario de las 4 subredes, para disminuir radicación de PQRD relacionadas con temas de humanización y buen trato del usuario hacia el funcionario, donde desde participación social se emiten las cartas de derechos y deberes del afiliado de manera directa, sin radicar como PQR, de esta manera se genera disminución en el indicador de radicación de PQRD en Capital Salud EPSS.

Durante el mes de noviembre se registró un total de 32 quejas radicadas por funcionarios de diferentes IPS de la red prestadora de servicios de capital salud, relacionadas con el trato deshumanizado por parte de los afiliados hacia el personal de salud, se evidencio que el mayor índice porcentual se encuentra en la subred sur con un 47% de los radicados seguida de la subred sur occidente con un valor porcentual de 25%, tal y como se evidencia en el siguiente gráfico:



- ✓ **Actividad 5:** Convocatoria para la rendición de cuentas del sector salud, evento que se desarrolló el día 27 de noviembre a las 10 am en el aula magistral de la Secretaria de Salud y transmitida por la emisora minuto de Dios. Desde participación social se realizó convocatoria de la siguiente manera:

Estrategia de convocatoria	Cantidad de afiliados convocados
Telefónica	30 afiliados invitados
En espacios comunitarios desarrollados durante el mes (capacitación en la casa de la participación y capacitaciones a los adultos mayores en la alcaldía Antonio Nariño.	155 afiliados invitados

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

- ✓ Articulación con la superintendencia de servicios públicos, quienes a través del IDPAC, realizaron capacitación en control social dirigida a la asociación de usuarios de Capital Salud EPS la cual se llevó a cabo el 26 de noviembre del 2019.

6. Fondo de la Asociación de Usuarios:

Debido al proceso de transición por el cual atraviesa la entidad, no fue aprobado fondo para la Asociación de Usuarios, lo cual se ve reflejado en la disminución de las actividades realizadas, como Charlas de capacitación en PAU y aplicación de encuestas de satisfacción, asistencia a las mesas de trabajo de los comités, entre otras actividades propias de la Asociación de usuarios, contempladas en su plan de acción.

Con base a lo anterior se realiza respectiva solicitud de apoyo para gestión de recursos (transportes y refrigerios), para las actividades programadas con la Asociación de usuarios, con base a información contemplada dentro de la Política de participación social (Resolución 2063 del 2017).

Pertinencia (contenido)	Este criterio está fuertemente vinculado si las actividades y metas propuestas dan respuesta al sentido de la línea. Igualmente, tiene en cuenta la coherencia de las metas propuestas con la expresión numérica del indicador de la meta de la línea de acción y la descripción de la definición del indicador.
Eficacia Operativa	Hace referencia al resultado del indicador planteado para cada meta de acción, mide el cumplimiento de la meta en la eficacia. (Resultado indicador de la meta de la línea de acción (unidad de medida número /Expresión numérica del indicador de la meta de la línea de acción)
Eficacia financiera	Se refiere al resultado de la asignación de los recursos para la meta de acción. Mide la eficacia en la asignación de los recursos para la meta de acción. (Recursos ejecutados a la meta / Total de los recursos programados de inversión para la meta)

7. 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 9 de diciembre de 2019.

Registro fotográfico:



18 de noviembre: Capacitación en portafolio de servicios a los afiliados adulto mayor de la localidad Antonio Nariño.



18 de noviembre: Clausura del curso de informática básica de la SDS- Dirigida a la Asociación de usuarios de Capital Salud.

Cronograma Diciembre 2019:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, REUNIONES Y CAPACITACIONES EXTRAMURALES DE PARTICIPACION SOCIAL DICIEMBRE 2019				
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
2	3	4	5	6
TALLER SOBRE ENFOQUE DIFERENCIAL HORA: 1:30 PM -5:30 PM LUGAR: SDS				APERTURA DE BUZON HORA: 3:00 PM LUGAR: PAU VICTORIA
9	10	11	12	13
COTIZACIONES EVENTO ASOCIACION DE USUARIOS	REUNIÓN JAL ANTONIO NARIÑO HORA: 2:30 PM LUGAR: ALCALDIA ANTONIO NARIÑO	REUNION JUNTA DIRECTIVA HORA: 2:00 PM - 5:00 PM LUGAR: PAU MISERICORDIA	CODVES HORA: 2:00 PM LUGAR: SDS	ACOMPAÑAMIENTO ASOCIACIÓN DE USUARIOS HORA: 8:00 AM -11:00 AM LUGAR: PAU KENNEDY
16	17	18	19	20
	DEPURACIÓN DEL LIBRO HORA: 7:00 AM- 12 M LUGAR: AUDITORIO CRA 20 CON 45		REUNIÓN JAL ANTONIO NARIÑO HORA: 2:30 PM -4:30 PM LUGAR: ALCALDIA ANTONIO NARIÑO	EVENTO DE CIERRE FIN DE AÑO ASOCIACIÓN HORA: 11:00 AM - 1:00 PM LUGAR: POR DEFINIR
23	24	25	26	27
		FESTIVO		APERTURA DE BUZON HORA: 3:00 PM LUGAR: PAU VICTORIA
30	31	ENERO.2020		

Elaboró: Erika Marcela Machuca Ceballos- Líder de participación social.