

## 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:**

✓ 02 de agosto: Proyectos inversión (8 am a 11 am).

**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 en Centro día San Luis
- ✓ Reunión afiliados localidad ciudad Bolívar – Concejo de sabios y sabias
- ✓ Reunión afiliados localidad puente Aranda.
- ✓ Reunión con la JAsC de Pablo VI Bosa
- ✓ Reunión con la JAL de Antonio Nariño

Reporte de afiliados capacitados en PAU y otros espacios:

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

**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 agosto 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).

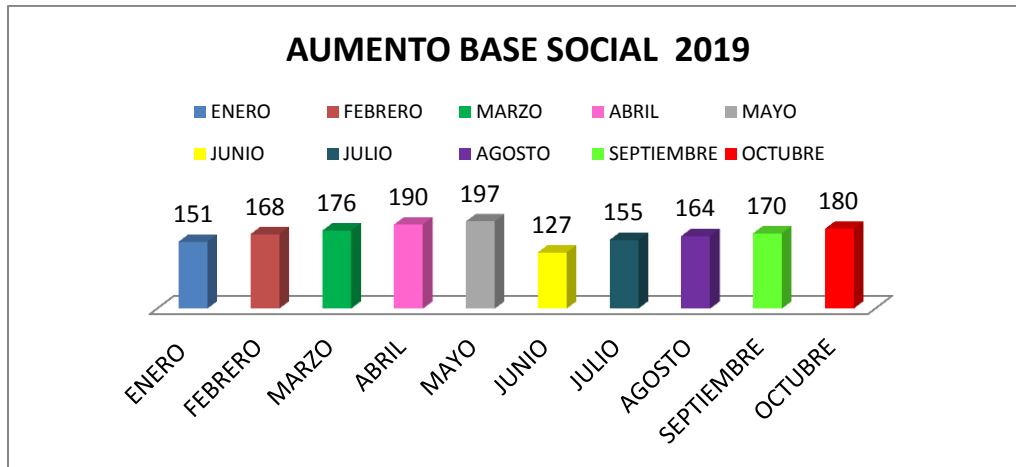
Por lo anterior se realiza el reporte de la base social de la Asociación de usuarios de manera mensual:

| 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                         |

**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 Octubre 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:** Finalización del curso con el IDPAC "Control social como herramienta de participación ciudadana" (todos los comités de trabajo de la asociación de usuarios) dando alcance a la política de participación social Resolución 2063 del 2017.
- ✓ **Actividad 3:** 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 emitirán las cartas de derechos y deberes del afiliado de manera directa, sin radicar como PQR, de esta manera se genera otra acción que permite beneficiar el indicador de radicación de PQRD en Capital Salud EPSS.
- ✓ **Actividad 4:** 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 y a su vez se gestionan por parte de las referentes. A la fecha se han solucionado un total de 130 casos.
- ✓ **Actividad 5:** Asistencia a espacios de organización de la rendición de cuentas del sector salud, evento que se llevará a cabo el día 27 de noviembre a las 9 am, audiencia que será transmitida por la emisora minuto de Dios.
- ✓ **Actividad 6:** Reunión con referentes de los COIS de las subredes (Norte, Sur, Centro Oriente y Sur Occidente), con la finalidad de fijar ruta de comunicación entre la EPS y los COIS, donde inicialmente se acordó el envío de casos de afiliados de posibles quejas, al correo de participación social ([liderps@capitalsalud.gov.co](mailto:liderps@capitalsalud.gov.co)) para realizar el respectivo tramite que dé lugar y de esta manera contribuir a la disminución en la radicación de PQRS en la entidad.

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

Se realizó un total de 1 mesa de trabajo con la junta Directiva de la Asociación de Usuarios, 1 Reunión general de “Asocapital salud” y capacitación por el IDPAC, dirigido a los miembros de todos los comités de trabajo.

- ✓ Capacitación por parte del área de demanda inducida en el tema de lactancia Materna
- ✓ Charlas en PAU, por auxiliar de charlas de participación social.

**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).

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Pertinencia (contenido)</b> | Este criterio está fuertemente vinculado si las actividades y metas propuestas dan respuesta al sentido de la línea.<br>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. |
| <b>Eficacia Operativa</b>      | Hace referencia al resultado del indicador planteado para cada meta de acción, mide el cumplimiento de la meta en la eficacia.<br>(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)                                |
| <b>Eficacia financiera</b>     | 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.<br>(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](http://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 5 de noviembre de 2019.

**8. Archivo del área de participación social:**

Con base a indicaciones del área encargada, se ha realizado el archivo de los años 2014, 2015 2016 y 2017, las cuales fueron entregadas al área administrativa de la sucursal Bogota para respectivo tramite de archivo. El archivo que queda vigente es el de 2018 y 2019.

**9. Capacitaciones y cursos realizados por el personal de participación social:**

- ✓ Curso en control social por parte del IDPAC.
- ✓ Capacitación en PGP y MIPRES.

**Registro fotográfico:**



29 de octubre- Culminación del curso en control social dirigido a miembros de la Asociación de Usuarios de Capital Salud EPSS.



Charlas de la asociación de usuarios en los puntos de atención al usuario (PAU) en Deberes y Derechos del afiliado.



25 de octubre- Apertura de buzón del PAU Tunal.

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, REUNIONES Y CAPACITACIONES EXTRAMURALES DE PARTICIPACION SOCIAL NOVIEMBRE 2019  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|
| LUNES  |  | MARTES   |  | MIERCOLES  |  | JUEVES  |  | VIERNES  |  |
| OCTUBRE  |  |  |  |  |  |   |  | 1  |  |
|  |  |  |  |  |  |   |  | EVENTO DE RECONOCIMIENTO A LAS FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL<br>LUGAR: COMPENSAR<br>HORA: 9 AM A 4 PM             |  |
| 4  |  | 5  |  | 6  |  | 7   |  | 8  |  |
| FESTIVO  |  | REUNIÓN COMITÉ DE SALUD DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS<br>LUGAR: PAU MISERICORDIA<br>HORA: 2 PM A 5 PM                         |  |  |  |   |  | TALLER DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN AÑO 2020<br>LUGAR: AULA MAGISTRAL SDS<br>HORA: 2 PM A 5 PM |  |
| 11   |  | 12   |  | 13   |  | 14  |  | 15   |  |
| FESTIVO  |  | REUNIÓN EDIL JAL ANTONIO NARIÑO<br>LUGAR: JAL<br>HORA: 11AM A 1PM  |  | REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA ASOCIACION DE USUARIOS (PROGRAMACION DE ASAMBLEA Y RDC DEL SECTOR )<br>LUGAR: PAU MISERICORDIA<br>HORA: 2 PMA 5 PM |  | APERTURA DE BUZON PAU VICTORIA<br>HORA: 8 AM  |  | REUNIÓN CON LA COMUNIDAD CODVES<br>LUGAR: BIBLIOTECA SDS<br>HORA: 2 PM A 5 PM                                      |  |
| 18   |  | 19   |  | 20   |  | 21  |  | 22   |  |
| CAPACITACION A GRUPOS DE AFILIADOS DE INTEGRACION SOCIAL ( 3 A 4 GRUPOS CADA GRUPO DE 40 A 50 PERSONAS)<br>LUGAR: SALON JAL ANTONIO NARIÑO<br>HORA: 8 AM A 4:30 PM |  | CLAUSURA DEL CURSO DE INFORMATICA BÁSICA DE LA SDS DIRIGIDO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.<br>LUGAR: SDS<br>HORA: 8 AM A 12 PM |  | MESAS DE TRABAJO COMITES (CONTROL SOCIAL, PLANEACION, CONVIVENCIA Y COMUNICACIONES)<br>LUGAR: PAU MISERICORDIA<br>HORA: 7 AM A 5 PM        |  |   |  | ACOMPAÑAMIENTO DE APERTURA DE BUZONES (ENGATIVA- FONTIBON- BOSA Y KENNEDY).<br>HORA: 7 AM A 12 PM                  |  |
| 25   |  | 26   |  | 27   |  | 28  |  | 29   |  |
| CAPACITACION A GRUPOS DE AFILIADOS DE INTEGRACION SOCIAL ( 3 A 4 GRUPOS CADA GRUPO DE 40 A 50 PERSONAS)<br>ANTONIO NARIÑO<br>PM                                    |  | REUNIÓN EDIL JAL ANTONIO NARIÑO<br>LUGAR: JAL<br>HORA: 3PM A 5PM   |  | ASAMBLEA GENERAL DE NOVIEMBRE<br>LUGAR: PAU MISERICORDIA<br>HORA: 7 AM A 11 AM   |  | RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD<br>LUGAR: SDS Y EMSORA MINUTO DE DIOS<br>HORA: 8 AM A 12M |  | II DEPURACIÓN DEL LIBRO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS<br>LUGAR: PAU MISERICORDIA<br>HORA: 7 AM A 11AM               |  |
|  |  |  |  |  |  | REUNIÓN CON LA COMUNIDAD CODVES<br>LUGAR: BIBLIOTECA SDS<br>HORA: 2 PM A 5 PM               |  | SESIÓN ESCUELA DE CUDADORES<br>LUGAR: PAU MISERICORDIA<br>HORA: 2 PM A 5 PM  |  |
|  |  |  |  |  |  |   |  | APERTURA DE BUZON PAU VICTORIA<br>HORA: 11 AM  |  |

Elaboró: Erika Marcela Machuca Ceballos- Lider de participación social