

1. Actividades significativas:

Durante el año 2019 se han venido desarrollando actividades de información y capacitación a la comunidad de afiliados de la Capital Salud EPS, con instancias de participación y otros espacios comunitarios, (*Ley 1757 de 2015 artículo 104*) donde se socializa temas relacionados con: portafolio de servicios de la EPS, normatividad vigente, Decreto 1757/1994, derechos y deberes, página web, puntos de atención y dispensación de medicamentos, tanto a nivel local como Distrital y Nacional, del mismo modo se gestionan los casos presentados por la comunidad de afiliados como programación de citas médicas, gestión para autorizaciones, etc.

Espacios realizados de participación social durante el 2019:

- ✓ Capacitación usuarios georeferenciados de la localidad Ciudad Bolívar- Tunal
- ✓ Reunión Asociación de usuarios San Blas
- ✓ Capacitación JAsC Santa Clara
- ✓ Reunión Asociación de usuarios y COPACOS Subred Sur
- ✓ Reunión Asociación de usuarios Victoria
- ✓ Capacitación a comunidad de afiliados localidad Bosa- Casa de la participación
- ✓ Reunión afiliados localidad ciudad Bolívar -Vista Hermosa
- ✓ Reunión Asociación de usuarios Fontibón.
- ✓ Capacitación a los afiliados georeferenciados en subred Centro Oriente en JAL Centro oriente.
- ✓ Capacitación a la Junta Asesora Comunitaria USS Fontibón.
- ✓ Capacitación a la Asociación de usuarios de la USS Tunal.
- ✓ Capacitación a COPACOS Tunjuelito.
- ✓ Articulación para Curso de sistemas dirigido a los miembros de la Asociación de Usuarios de Capital Salud EPS.
- ✓ Capacitación a los afiliados georeferenciados en subred Norte E.S.E. en USS Fray Bartolomé.
- ✓ Capacitación a la Asociación de usuarios de la USS Bosa.
- ✓ Capacitación a la Asociación de usuarios de la USS Victoria.
- ✓ Capacitación a la Asociación de usuarios de la USS Tunjuelito.
- ✓ Reunión Comunidad CODVES
- ✓ Capacitación a la Asociación de usuarios USS Candelaria- Subred Centro Oriente.
- ✓ Capacitación a afiliados de la ONG ACJ/YMCA
- ✓ Capacitación a afiliados georeferenciados en subred sur de la Marichuela de en localidad Usme.
- ✓ Capacitación en portafolio de servicios dirigida a la JAsC de Puente Aranda.
- ✓ Articulación con la Superintendencia para capacitación a la Asociación de usuarios de la EPS en : instancias de participación social, movilidad y portabilidad.
- ✓ Articulación para capacitación en cuidadores certificados, por IPS Healt & Life
- ✓ Programación de charlas en PAU , por los diferentes comites de trabajo de la Asociación de usuarios.
- ✓ Articulación con el Ministerio de salud para capacitación en el mes de abril en los siguientes temas: “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”.
- ✓ Jornada de atención al usuario para usuarios de enfermedades huérfanas, dirigida por la superintendencia de salud, donde se generó atención y resolución de casos de afiliados en tiempo real (tramite de autorizaciones, programación de citas médicas, entre otros).
- ✓ Capacitación a población flotante de afiliados a la EPS, localidad chapinero, en centro día San Luis.
- ✓ Capacitación al concejo de sabios y sabias de la subred sur, localidad

Reporte de afiliados capacitados en PAU y otros espacios:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
2912	5003	3916	5023	4504	2968	1604	1017	1003

2. Acciones desarrolladas desde participación adicionales que aporten a otros procesos de servicio al cliente:

- ✓ **Actividad 1:** 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) para realizar el respectivo tramite que dé lugar y de esta manera contribuir a la disminución en la radicación de PQRS en la entidad.
- ✓ **Actividad 2:** 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 3:** A partir del mes de agosto se realizó articulación con la JAL de Antonio Nariño, con la finalidad de gestionar casos especiales de afiliados de la localidad de Antonio Nariño subred centro oriente, donde cada 15 días se reportan los casos y se gestionan desde participación social, para posteriormente reportar a la JAL, y de esta manera contribuir a la no radicación de PQRD ya que se reciben las solicitudes directamente, por tanto se informa que a la fecha se ha gestionado un total de **104** casos.
- ✓ **Actividad 4:** Articulación con entidades de integración social (Centro día), con la finalidad de que los referentes de estas instituciones reporten directamente a participación social los casos de los afiliados que presenten barreras de acceso o solicitudes de servicios, con la finalidad de recibir directamente las solicitudes y que no se conviertan en PQR, así se generó otra acción que aporta al proceso de PQR.

- ✓ **Actividad 5:** Articulación con el IDPAC Capacitación en “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.

3. Base social Asociación de usuarios 2019:

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

4. 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, según lineamientos, para un total de 5 cajas con corte al mes de septiembre.

5. Dificultad con el 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 a partir de mayo, lo cual se ve reflejado en la disminución de las actividades realizadas, como Charlas en PAU, asistencia a las mesas de trabajo de los comités de trabajo de la asociación, constancia en la apertura de buzones entre otras actividades propias de la Asociación de usuarios, contempladas en su plan de acción.

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

- ✓ Curso virtual de MIPG – Función Pública certificado
- ✓ Curso de SARLAF certificado

Registro fotográfico:



1 Octubre- IV sesión de capacitación del IDPAC en control social



20 de agosto- Capacitación IDPAC- a comités de la Asociación de usuarios "Asocapital Salud".



3 septiembre- Concejo de sabios y sabias- subred sur



27 de agosto- Capacitación a la Asociación de usuarios USS Usme y COPACOS en salón Marichuela.



12 septiembre- Capacitación en portafolio de servicios de la EPS y gestión de casos de la comunidad de afiliados Centro día San Luis