



## INFORME PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD AÑO 2021 DEL HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGÁ

La Política de Participación Social en Salud PPSS hace parte del Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad y del mejoramiento continuo en la presentación de servicios de salud y la gestión pública, sumando la participación ciudadana a las mejores prácticas institucionales que contribuyan al desarrollo organizacional.

En la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá se adopta la política bajo la resolución 0118 del 29 de abril de 2019 con el fin de garantizar el derecho a la participación social en salud, propiciar los espacios y establecer estrategias que faciliten la participación de los usuarios.

A continuación, el informe de la gestión realizada durante la vigencia del año 2021 de las actividades programadas teniendo en cuenta los cinco (5) ejes estratégicos y las líneas de acción respectivamente.



### EJE ESTRATEGICO FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

**Línea de acción:** Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud.



Para la vigencia del 2021 se contrató al Talento Humano necesario para la Oficina de Información y Atención al Usuario, ejecutando el presupuesto proyectado para la vigencia 2021 teniendo en cuenta el perfil indicado. Esto permitió generar valor en nuestros usuarios en la orientación y educación en derechos y deberes, lavado de manos, segregación de basuras, plan de emergencia y cómo poner una queja en nuestra institución.

**Línea de acción:** Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.

Acciones realizadas				
Actividad proyectada	Cantidad de actividades	Enunciado	Cumplimiento de la meta	Impacto generado
<b>Capacitar a los funcionarios de línea de frente a través de los cursos virtuales desarrollados en la plataforma educativa Moodle en el derecho a la participación social</b>	2 actividades al año	Cantidad de capacitaciones realizadas	2 Cumplimiento del 100%	Se capacitaron 698 funcionarios por medio de la plataforma, lo que permitió conocer qué es la Participación Ciudadana y el derecho a la participación para informar al usuario
<b>Capacitar semestralmente a los funcionarios de línea de frente y/o canales de atención en discapacidad y su certificado</b>	2 actividades al año	Cantidad de capacitaciones realizadas	2 Cumplimiento del 100%	Se logró capacitar a los funcionarios 905 en total durante el año logrando la adherencia y conocimiento del certificado de discapacidad

**Línea de acción:** Transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector salud a nivel territorial.



Se realizaron 12 capacitaciones durante el año en atención al usuario como manejo del usuario agresivo, manejo del duelo, derechos y deberes, trato cálido hacia el usuario, estrategias de comunicación redundante y temas a fines, sobrepasando la meta de cumplimiento con un 150%.

CAPACITACIÓN	FECHA	TEMA	CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS
1	7/01/2021	Inducción específica del SIAU (atención al usuario)	7
2	26/02/2021	Inducción SIAU (atención al usuario general de talento Humano)	38
3	11/03/2021	Capacitación para el servicio de SIAU sobre manejo de usuario agresivo	8
4	26/03/2021	Inducción y reinducción atención al usuario	17
5	21/04/2021	Capacitación sobre manejo de usuario agresivo y manejo de duelo	9
6	31/05/2021	Inducción y reinducción atención al ciudadano, derechos y deberes y temas a fines	37
7	9/06/2021	Creación de política de manejo de usuario agresivo	2
8	18/06/2021	Capacitación en duelo y trato cálido hacia el usuario	9
9	24/06/2021	Capacitación de estrategia de comunicación redundante	7
10	15/07/2021	Construcción manejo del usuario agresivo	4
11	16/07/2021	Taller trabajo en equipo, estrategias de atención al usuario	23
12	2/12/2021	Inducción siau atención al usuario	2
TOTAL			163

CAPACITACION EN ATENCION AL USUARIO				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Cantidad Capacitaciones Programadas	8	Cantidad Capacitaciones Ejecutadas	12	150%

**Línea de acción:** Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

Nuestra institución diseñó un procedimiento de atención en enfoque diferencial el cual tiene como propósito la atención preferente a gestantes, niños y niñas, comunidad LGTBI, personal privadas de la libertad, personas víctimas del conflicto armado y comunidades étnicas.

De igual manera, se proyectaron actividades de capacitación para la Asociación de Usuarios de nuestra institución, con el fin de conocer el ciclo de atención a urgencias y los tiempos de espera según la clasificación del triage. De esta manera, se utilizó como recurso la Asociación para dar a la comunidad la tranquilidad durante este periodo de urgencias y el uso adecuado del servicio para evitar que se colapse el mismo.



CAPACITACION EN ENFOQUE DIFERENCIAL				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Cantidad Capacitaciones Programadas	2	Cantidad Capacitaciones Ejecutadas	2	100%

Cantidad Capacitaciones Programadas	2	Cantidad Capacitaciones Ejecutadas	3	150%
-------------------------------------	---	------------------------------------	---	------

Las seis (6) actividades programadas del eje estratégico de fortalecimiento institucional, se ejecutaron en su totalidad evidenciando cumplimiento del 100%.

## EJE ESTRATEGICO EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANIA Y LAS ORGANIZACIONES EN SALUD

**Línea de acción:** Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.

Debido a los lineamientos establecidos a nivel nacional con respecto al evitar las reuniones presenciales disminuyendo los casos de contagio por COVID19, se proyectó un foro educativo donde el público objetivo fueron los líderes comunitarios, para mejorar la salud mental de la comunidad en el marco de la pandemia. Esto se realizó por Facebook live y youtube contando con la participación de 42 personas



**Línea de acción:** Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.

Durante el año 2021, se tuvo el propósito de promover la participación del usuario por los diferentes mecanismos establecidos por la institución. Es así como creamos 10 piezas publicitarias dando esta información a la comunidad, utilizamos el parlante durante el día por los altavoces, educación en salas de espera por medio de la oficina de Atención al Usuario.

Diseñamos un video educativo para la comunidad donde se explica el paso a paso para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que fue proyectada en las pantallas digitales de toda la institución para la vista de todos nuestros usuarios en las salas de espera.



El impacto que ha tenido esta estrategia es el aumento de la participación del usuario en la oficina de atención al usuario. Como soporte se encuentra la identificación de necesidades que son resueltas en su mayoría por el personal de la Oficina de Atención al Usuario.

**Línea de acción:** Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.

Durante el año 2021 se planteó la meta del reconocimiento a nuestros líderes comunitarios, por lo cual, identificamos una labor social con las Damas Rosadas, quienes se encargan de suplir necesidades de recursos de primera necesidad para pacientes hospitalizados de escasos recursos.

Se reconoció la labor de nuestra Asociación de Usuarios, quienes generan una veeduría consciente en nuestros servicios de Urgencias y Consulta Externa, brindando al usuario tranquilidad y guiándolo para fortalecer la participación Social en Salud.

Nuestra meta correspondía a 10 líderes sociales reconocidos cumpliendo con el 95% de la meta debido a que son 8 líderes los reconocidos.





**EJE ESTRATEGICO IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD**

**Línea de acción:** Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.

1. Se proyecta gestionar la publicación de 5 temas relacionados con la salud pública y transmitirlo a los usuarios por medio del programa Salud al aire temas de interés en salud.

Se realiza la transmisión de cinco programas dos de salud al aire con temas de embarazo, planificación familiar y salud mental; se publicaron tres dosis de salud con información sobre tips de actividad física, la puesta en marcha del banco de leche y de las ambulancias, cumpliendo así el 100% de la actividad programada.

PUBLICACION DE PROGRAMAS DE SALUD AL AIRE				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Cantidad Capacitaciones Programadas	5	Cantidad Capacitaciones Ejecutadas	5	100%



TIPO DE PROGRAMA	TEMA
Salud al aire	Embarazo y planificación familiar
Salud al aire	Salud Mental
Dosis de salud	Actividad Física
Dosis de salud	Ambulancias
Dosis de salud	Banco de leche







Hospital San Rafael de Fusagasugá  
"Hospital humano, hospital comprometido"



Utilizamos la estrategia de publicación de piezas publicitarias para sensibilizar en temas de salud cuyo nombre fue: dosis de salud. El enfoque principal es el autocuidado, identificación de factores de riesgo y manejo de enfermedades, se logra así cumplir con el indicador de la meta establecida al 100% con un alcance de 5000 personas aproximadamente.

**Línea de acción:** Gestionar la publicación de temas relacionados con la cultura de bienestar y salud comunitaria.

Dirección: Diagonal 23 No 12 – 64 Fusagasugá - Cundinamarca - Colombia  
E-mail: [gerencia@hospitaldefusagasuga.gov.co](mailto:gerencia@hospitaldefusagasuga.gov.co)/ [asistentegerencia@hospitaldefusagasuga.gov.co](mailto:asistentegerencia@hospitaldefusagasuga.gov.co)  
Oficina Gerencia: 8733000 Ext. 102  
[www.hospitaldefusagasuga.gov.co](http://www.hospitaldefusagasuga.gov.co)







Se creó el programa "una dosis de salud" con diez (10) temas de interés y fortalecimiento del cuidado de la salud de la comunidad, adicional a ello se realizan actividades con el programa "héroes activos" con el fin de fomentar los hábitos y actividades saludables, es así como se lleva a cabo los tres ciclos paseos, el día dulce, el concurso Jerusalem y el hospitalentos sobrepasando el indicador de la meta establecida a un 180%.

TEMAS RELACIONADOS CON LA CULTURA DEL BIENESTAR Y SALUD COMUNITARIA				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Actividades programadas	10	Actividades Realizadas	18	180%

DOSIS DE SALUD PUBLICADAS
Actividad Física
Ambulancias
Banco de leche
Covid Cutáneo
Laboratorio Clínico
Salud Mental
Toma muestras de sangre
Violencia intrafamiliar y sexual
Prevención Dengue
Manejo de Duelo

**Línea de acción:** Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.

Se realizó la Rendición de Cuentas involucrando a la comunidad en los espacios de participación. Se hizo la convocatoria respectivamente y se desarrolló de forma virtual.

El Gerente Dr. Andrés González y los Subgerentes de nuestra institución resolvieron las dudas en tiempo real de los participantes.

Se aplicaron las encuestas de satisfacción de la actividad y se dejó abierto el espacio para preguntas.

Se reprodujo la sesión 3mil veces según registro de nuestras redes sociales.



### EJE ESTRATEGICO CONTROL SOCIAL EN SALUD

**Línea de acción:** Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública.

Se proyectó realizar una capacitación anual en control social a la asociación de usuarios de la E.S.E Hospital San Rafael, involucramos a las EPS's adscritas a nuestra institución y con apoyo de la personería del municipio se lleva a cabo la capacitación con el fin de mejorar las formas de participación de la comunidad en los temas que comprenden a la salud pública de nuestro municipio, logrando reunir 13 personas a quienes se les certifica en la participación a la capacitación y se deja como evidencia el registro fotográfico.

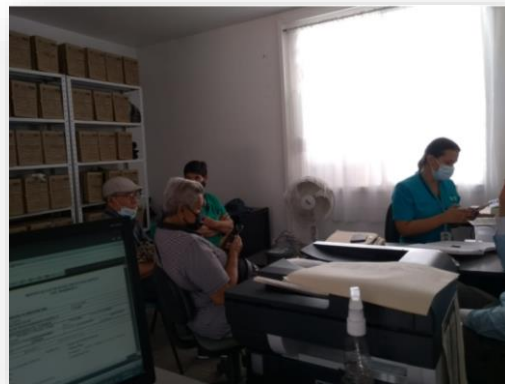




**Línea de acción:** Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.

Se proyectaron estrategias para fortalecer los canales de comunicación con el usuario a través del dialogo entre la Asociación de usuarios con la oficina de Atención al usuario con el fin de socializar los hallazgos en el comité mensual del SIAU para la toma de decisiones.

Se realizaron un total de 4 reuniones en las cuales quedaron compromisos que fueron ejecutados durante el periodo 2021. Se da un cumplimiento del 75% debido a los picos que presentó la pandemia.



Actualizamos la página web del Hospital con la información necesaria para el usuario.  
<https://www.hospitaldefusagasuga.gov.co/>

**Línea de acción:** Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes.

Para fortalecer el control social de la E.S.E a través de la Asociación de Usuarios, se proyectó realizar para los veedores y la Asociación una capacitación en los protocolos de bioseguridad en el marco de la pandemia con la aseguradora AXA Colpatria, la cual se desarrolló de forma virtual y se invitó a estos líderes sociales en salud, comunicar esta información a la comunidad en general.



**Línea de acción:** Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.

Durante el año 2021, a pesar de las dificultades presentadas por la pandemia por COVID19, logramos tener información de primera mano de los usuarios por medio de la Asociación de Usuarios, la cual se encuentra activa y funcionando eficientemente. Logramos las reuniones mensuales y en ocasiones bimensuales con el Gerente de la institución para solucionar los requerimientos inmediatos y en ocasiones la explicación de las circunstancias actuales del servicio.

De igual manera se llevó a cabo la rendición de cuentas anual, viendo este evento como un espacio participativo para la comunidad, donde se desplegaron los resultados de la gestión administrativa del año 2020.







**Línea de acción:** Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.

Con nuestro equipo de comunicaciones se diseñaron piezas publicitarias fomentando el control social el cual fue divulgado por las redes sociales de la institución.



## ¿SABES QUÉ ES CONTROL SOCIAL?

Es el derecho y deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a:

- ✓ Vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado.
- ✓ Promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad.
- ✓ Participar de la toma de decisiones para el bienestar de la comunidad.

Lo anterior te permitirá empoderarte de los temas del Estado, utilizando los siguientes principios:

1. Oportunidad
2. Solidaridad
3. Democratización
4. Autonomía
5. Transparencia
6. Igualdad
7. Responsabilidad
8. Eficacia
9. Objetividad
10. Legalidad



## PASOS PARA INTERPONER UN DERECHO DE PETICIÓN

- 1 La designación de la autoridad a quien se dirige.
- 2 Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono, fax y e-mail.
- 3 El objeto de la petición.
- 4 Las razones en que se apoya.
- 5 La relación de documentos que se acompañan.
- 6 La firma del peticionario cuando fuere el caso.





Se lograron impactar a 3000 personas aproximadamente con las vistas del material audiovisual. Es así como la institución enfoca sus esfuerzos en el despliegue de la cultura en control social por medio de las herramientas tecnológicas.

## EJE ESTRATEGICO GESTIÓN Y GARANTIA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE GESTIÓN

**Línea de acción:** Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.

La oficina de Atención al Usuario SIAU, gestiona eficientemente las PQRSFD (peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias) en el marco de la ley 1755 de 2015 con un cumplimiento del 100% en los tiempos de respuesta.

De igual manera la satisfacción del usuario frente a la respuesta ofrecida por nuestra institución cerró con el 90%, lo cual ha sido positivo, en la medida que se le puede solucionar al usuario.

Este mecanismo de participación le ha permitido al usuario expresar sus necesidades e inconformidades, y a la institución le permitió mejorar en gran medida sus procesos.

Se programaron 32 aperturas de buzones de PQRSFD en la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá cumpliendo con el 100% del cronograma tanto en los puestos de salud adscritos y la sede principal. Se realizaron en total 48 aperturas de buzón, contando con los casos extraordinarios.

APERTURAS DE BUZON					
ACTIVIDAD	CANTIDAD PROGRAMADA	PORCENTAJE PROGRAMADO	ACTIVIDAD	CANTIDAD EJECUTADA	CANTIDAD EJECUTADA E.S.E HOSPITAL
Apertura de Buzon	32	100%	Apertura de Buzon HSRF	48	300%
			Apertura de Buzon Puestos de salud	48	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>		<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	

**Línea de acción:** Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.

La representación de la Asociación de Usuarios en la Junta Directiva, ha tenido un impacto positivo en la transmisión de información a nuestras directivas de las necesidades de los usuarios.

Nuestra representante la señora Elena Moreno y además presidenta de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, ha participado activamente durante todo el año 2021.



**Línea de acción:** Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

Se realiza la actualización del link de la página web de la entidad. <https://www.hospitaldefusagasuga.gov.co/>, asegurando que toda la información dispuesta para el usuario se encuentre actualizada, además de la mejora en procesos de recepción de PQRSDF y encuestas en esta misma página. De esta manera se aseguró la información de primera mano para el usuario.

Los anexos podrán ser evidenciados en el siguiente enlace

<https://drive.google.com/drive/folders/1dXu34hBwd8FhD54NBpRD66zC-3gp8hoO?usp=sharing>

**SANDRA LILIANA FERNÁNDEZ GALEANO**  
Líder SIAU

Copia: Gerencia  
Subgerencia Científica  
Subgerencia Comunitaria  
Subgerencia Administrativa  
Oficina de Control Interno  
Oficina de Atención al Usuario  
Oficina de Planeación Institucional

Nº de folios: 15  
Anexos: 54  
Elaboró: Sandra Fernández, Líder SIAU  
Revisó: Sandra Fernández, Líder SIAU