



# Red de Salud del Centro E.S.E.

**“Por una salud más cercana, con excelencia y amor”**

## INFORME TÉCNICO DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD CON ASOCIACIONES DE USUARIOS y Relación con el Ciudadano – RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

**Periodo:** Enero – junio 2023

**Cobertura:** Comunas 8, 9, 10, 11 y 12 – Distrito Especial de Santiago de Cali

**Periodicidad:** Semestral

**Canales de contacto:** [atencionalusuario@saludcentro.gov.co](mailto:atencionalusuario@saludcentro.gov.co) • [evaluacionymejora@saludcentro.gov.co](mailto:evaluacionymejora@saludcentro.gov.co) • [gerencia@saludcentro.gov.co](mailto:gerencia@saludcentro.gov.co)

### 1. Objetivo del Informe

Consolidar los resultados, análisis y compromisos derivados de las reuniones realizadas con los representantes de las asociaciones de usuarios de las comunas 8, 9, 10, 11 y 12 de Cali, durante el periodo enero – junio de 2023, con el fin de fortalecer la participación social en salud, la relación con el ciudadano y la transparencia en la gestión institucional.

### 2. Alcance del Informe

El presente informe cubre las reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas en el primer semestre de 2023, incluyendo la revisión de actas de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio. Comprende la identificación de necesidades de la comunidad, propuestas institucionales, acciones desarrolladas y compromisos adquiridos para dar respuesta a la ciudadanía.

### 3. Contexto Normativo

Este informe se sustenta en el marco normativo colombiano que regula la participación social en salud y la obligación de rendición de cuentas en las entidades públicas. Entre los principales referentes se destacan:

- Ley 1751 de 2015, que garantiza el derecho fundamental a la salud.
- Ley 1438 de 2011, que promueve la participación ciudadana en el sistema de salud.
- Resolución 2063 de 2017, que adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).
- Ley 1712 de 2014, que regula el acceso a la información pública.
- Resolución 1519 de 2020, que establece directrices para la divulgación de

información pública en entornos digitales, con criterios de accesibilidad, datos abiertos y transparencia.

#### 4. Principales Necesidades Identificadas

Del análisis de las actas revisadas se destacan las siguientes necesidades recurrentes en las comunas 8, 9, 10, 11 y 12, cuya población predominante corresponde a adultos mayores:

- Mejorar la oportunidad y humanización en la prestación de servicios de salud.
- Fortalecer la atención a enfermedades crónicas como hipertensión, diabetes y problemas cardiovasculares.
- Ampliar la cobertura de programas de salud mental, especialmente para adultos mayores y cuidadores.
- Adecuar la infraestructura de los servicios de salud, con énfasis en accesibilidad física.
- Incrementar la comunicación clara y oportuna con los usuarios sobre los servicios disponibles.
- Disminuir la rotación del talento humano en salud para garantizar continuidad en la atención.

#### 5. Propuestas y Acciones Formuladas

Durante el primer semestre, la Red de Salud del Centro E.S.E. y las asociaciones de usuarios propusieron las siguientes acciones:

- Realización de capacitaciones comunitarias sobre derechos en salud y rutas de atención, con lenguaje claro para adultos mayores.
- Inclusión de brigadas de salud en barrios priorizados, especialmente en detección de hipertensión y diabetes.
- Socialización del portafolio de servicios mediante canales digitales y carteleras en las IPS.
- Diseño de un plan de trabajo para mejorar los tiempos de respuesta a PQRSF.
- Generación de espacios de acompañamiento psicosocial a familias y cuidadores de adultos mayores.

#### 6. Rendición de Cuentas

En el mes de marzo de 2023 se realizó la rendición de cuentas institucional, en la cual se expusieron los avances en cobertura de servicios, ejecución presupuestal y resultados en promoción y prevención. Se destacó la participación activa de las asociaciones de usuarios y la apertura de espacios para resolver inquietudes y recoger propuestas de mejora.

#### 7. Compromisos Adquiridos

De las reuniones y mesas de trabajo se asumieron compromisos concretos, entre ellos:

- Implementar jornadas de capacitación en salud mental y autocuidado para adultos mayores.
- Establecer un cronograma de brigadas móviles para enfermedades crónicas.
- Mejorar la señalización y accesibilidad en los centros de salud de la Red del Centro.
- Reducir los tiempos de respuesta a PQRSF a un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- Garantizar la socialización semestral de resultados con la comunidad.

## 8. Conclusión

El primer semestre de 2023 evidenció avances significativos en la consolidación de la participación social en salud en las comunas 8, 9, 10, 11 y 12. A pesar de las dificultades relacionadas con infraestructura, continuidad en el talento humano y atención a enfermedades crónicas, se fortaleció la relación con los ciudadanos y se establecieron compromisos claros para la mejora continua de la calidad del servicio. Este informe refleja el compromiso institucional con la transparencia y la participación activa de la comunidad en la gestión en salud.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia, Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930  
E-mail: [atencionalusuario@saludcentro.gov.co](mailto:atencionalusuario@saludcentro.gov.co) - [evaluacionymejora@saludcentro.gov.co](mailto:evaluacionymejora@saludcentro.gov.co) - [gerencia@saludcentro.gov.co](mailto:gerencia@saludcentro.gov.co)