Red de Salud del Centro E.S.E.

"Por una salud más cercana, con excelencia y amor"

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.
Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120

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 2025

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

Periodicidad: Semestral

Canales de contacto: atencionalusuario@saludcentro.gov.co • evaluacionymejora@saludcentro.gov.co • gerencia@saludcentro.gov.co

Objetivo del Informe

Analizar las necesidades, propuestas y acciones desarrolladas por la comunidad y las subgerencias de la Red de Salud del Centro E.S.E., con el fin de fortalecer la atención integral en salud, mejorar la relación con el ciudadano y promover la participación comunitaria.

Alcance del Informe

El presente informe recoge las manifestaciones ciudadanas y hallazgos institucionales obtenidos a través de la **Caja de Herramientas Institucional**, que incluye:

- **Formularios PQRSF**: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas durante el semestre.
- **Buzón de Sugerencias**: Comentarios anónimos y propuestas depositadas en los puntos de atención.
- **Reuniones Mensuales con Asociaciones de Usuarios**: Espacios de interlocución directa con líderes comunitarios, donde se identifican problemáticas locales, se formulan propuestas y se construyen compromisos *conjuntos.*

Esta metodología permite una lectura integral de las realidades territoriales, facilitando la articulación de estrategias institucionales orientadas al bienestar en salud, la mejora continua de los servicios y el fortalecimiento de la relación con el ciudadano.

Contexto Normativo

Este informe se elabora en cumplimiento de la **Resolución 1519 de 2020**, que establece los lineamientos para la rendición de cuentas en el sector salud, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y el control social. En particular, se da cumplimiento al componente de **diagnóstico e identificación de problemas**, mediante la recolección, análisis y sistematización de las inquietudes, necesidades y propuestas expresadas por la comunidad usuaria de la Red de Salud del Centro E.S.E.

Principales Necesidades Identificadas

1. Prestación de Servicios

- Falta de humanización en la atención.
- Infraestructura deteriorada en IPS como Hospital Primitivo Iglesias.
- Reducción de horarios en servicios como laboratorio.
- Falta de prioridad para adultos mayores.
- Inconformidad con la atención de AMA en IPS Luis H. Garcés por la distancia.
- Desconocimiento del portafolio de servicios.
- Rotación excesiva de personal operativo.

2. Comunicación y Relación con el Ciudadano

- Formatos de informes poco amigables.
- Información institucional no llega adecuadamente.
- Falta de respuesta oportuna a inquietudes formuladas en PQRSF.
- Necesidad de cualificación en política ciudadana y comunicación asertiva.
- Disminución del 50% en la asistencia a reuniones comunitarias.

3. Salud Pública y Problemáticas Sociales

- Violencia intrafamiliar.
- Consumo de sustancias psicoactivas (SPA).
- Fronteras invisibles que dificultan el acceso.
- Enfermedades como VIH, sífilis, hepatitis, tuberculosis, ITS.
- Baja cobertura en salud mental.

Propuestas y Acciones Formuladas

A. Capacitaciones Comunitarias

- Salud mental.
- Elaboración de proyectos (con apoyo del SENA).
- Organización social.
- Relaciones interpersonales y trabajo en equipo.
- Humanización del servicio.
- Política ciudadana y acreditación.

Cronograma por comuna:

Mes	Comuna	Tema sugerido
Febrero	Comuna 12	Violencia intrafamiliar
Marzo	Comuna 11	SPA y agresiones
Abril	Comuna 10	Salud mental y cardiovascular
Mayo	Comuna 9	Comunicación y PQRSF
Junio	Comuna 8	Portafolio de servicios

B. Proyectos del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC)

- **Gestión del riesgo individual y colectivo (VIH, sífilis, hepatitis).**
- **Atención integral para el cuidado de la vida y la salud.**
- **Educación sexual y reproductiva para jóvenes.**
- **Adecuaciones socioculturales y ajustes razonables.**
- **Prevención del consumo de SPA.**
- **Salud mental comunitaria.**

C. Fortalecimiento Institucional

- **Envío del portafolio de servicios vía WhatsApp.**
- **Revisión de protocolos de atención y acreditación.**
- **Participación activa de psicólogos, trabajadores sociales y líderes comunitarios.**
- **Elección del representante de asociaciones ante la junta directiva.**
- **Sensibilización sobre la importancia de asistir a citas médicas**

Rendición de Cuentas

1. Convocatoria y Participación

- Resoluciones publicadas en abril y mayo.
- Evento realizado el 10 de junio en el Teatro del Centro Comercial Aristi.
- Divulgación por medios digitales, redes sociales y grupos de WhatsApp.
- Entrega de formatos de preguntas a la comunidad.

2. Informe por Subgerencias

Subgerencia Científica – Dra. Zully Moreno

- Presentación de cobertura de servicios habilitados en IPS.
- Indicadores de oportunidad en servicios ambulatorios.
- Manifestaciones ciudadanas: felicitaciones como segundo tipo más frecuente.

Subgerencia de Promoción y Mantenimiento de la Salud – Dra. Jennifer Santa

- Análisis situacional: determinantes sociales, factores de riesgo y enfermedades priorizadas.
- Intervención en micro territorios.
- Implementación de rutas de atención en APS.

Subgerencia Administrativa y Financiera – Dra. Ángela Calero

- Estado financiero: presupuesto, ventas, cartera.
- La E.S.E. no está en riesgo financiero.

3. Respuestas a Preguntas de la Comunidad

- Buen estado financiero de la E.S.E., pero se requiere recuperación de cartera ante EPS.
- Llamado a reducir inasistencias a citas médicas.
- Presentación de logros y reconocimientos institucionales.

4. Encuesta de Satisfacción

- Aplicación de encuesta vía código QR y formato físico.
- Recolección de opiniones para mejorar futuras audiencias.

Compromisos Adquiridos

- Actualización del portafolio de servicios.
- Apoyo comunitario en búsqueda de usuarios del programa cardiovascular.
- Capacitación en formulación de proyectos.
- Divulgación de campañas de vacunación (niños 0–5 años y VPH).
- Participación activa en la rendición de cuentas.

Recomendaciones Estratégicas

1. Reabrir servicios clave en IPS Luis H. Garcés, especialmente consulta externa.
2. Diseñar formatos de comunicación más accesibles para la comunidad.
3. Fortalecer la estrategia de vacunación con apoyo comunitario.
4. Implementar un plan de formación ciudadana para líderes y usuarios.
5. Monitorear indicadores de impacto en salud pública y satisfacción del usuario.
6. Reforzar la asistencia a reuniones comunitarias con estrategias de convocatoria.

Conclusión

El primer semestre de 2025 ha sido un periodo de escucha activa, participación ciudadana y articulación institucional. La Red de Salud del Centro E.S.E. ha demostrado compromiso con la transparencia, la mejora continua y el bienestar integral de sus usuarios. Este informe recoge las voces de la comunidad y las acciones de la entidad, como base para seguir construyendo una red de salud más humana, eficiente y cercana y el fortalecimiento de los canales de participación.