



# 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:** Julio – diciembre 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)

### Objetivo del informe

El presente informe tiene como propósito consolidar y analizar la información derivada de las reuniones realizadas con las asociaciones de usuarios de las comunas 8, 9, 10, 11 y 12 del área de influencia de la Red de Salud del Centro E.S.E en la ciudad de Cali, durante el segundo semestre de 2023. Su objetivo es documentar las principales problemáticas, avances y compromisos adquiridos, en el marco de la participación social en salud y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

### Alcance del informe

El informe cubre el periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2023, tomando como insumo las actas de las reuniones mensuales de las asociaciones de usuarios. La información presentada se orienta a fortalecer los procesos de participación comunitaria, la relación con los ciudadanos, y el cumplimiento de las normativas vigentes sobre transparencia y acceso a la información pública.

### Marco normativo

El desarrollo de las actividades y el presente informe se enmarcan en la Ley Estatutaria 1751 de 2015 (derecho fundamental a la salud), la Ley 1438 de 2011 (participación social en salud), la Ley 1712 de 2014 (transparencia y acceso a la información pública), la Resolución 2063 de 2017 (Política de Participación Social en Salud - PPSS), y la Resolución 1519 de 2020, la cual establece lineamientos sobre la publicación de información en medios digitales y portales de las entidades públicas. En este contexto, se privilegia un lenguaje claro y accesible, especialmente orientado a los adultos mayores que conforman la mayoría de la población participante.

### Principales necesidades identificadas

Durante el segundo semestre de 2023, las asociaciones de usuarios identificaron las siguientes necesidades prioritarias:

- Reducir el alto número de citas pérdidas o inasistencias (19.000 reportadas en el semestre).
- Mejorar la señalización, altavoces y sistemas de llamado en IPS como Colón y Santiago Rengifo, con el fin de facilitar la orientación de los adultos mayores.
- Fortalecer la comunicación directa entre las IPS y los usuarios, mediante recordatorios por canales como WhatsApp.
- Garantizar renovación oportuna y formalización de juntas directivas en las asociaciones de usuarios.
- Mayor acompañamiento en la implementación de proyectos comunitarios, tales como tamizajes de riesgo cardiovascular, vacunación y atención en salud mental.

### Propuestas y acciones formuladas

Entre las principales acciones formuladas por la Red de Salud del Centro E.S.E y las asociaciones de usuarios se destacan:

- Programación de jornadas de salud (agosto 2023) con participación activa de las asociaciones de usuarios.
- Implementación de estrategias de recordatorio de citas mediante llamadas y mensajes de WhatsApp.
- Revisión periódica de planes de trabajo presentados por las asociaciones en abril de 2023.
- Realización de capacitaciones en análisis de la información y entrega de diplomas a los asistentes.
- Socialización de proyectos de promoción y mantenimiento de la salud (ejemplo: servicios amigables para jóvenes, tamizaje cardiovascular, vacunación).

### Compromisos adquiridos

Durante las reuniones se establecieron compromisos como:

- Realizar reuniones mensuales con subgerentes de la Red para atender inquietudes de las asociaciones.
- Ejecutar jornadas de salud y de afiliación programadas en agosto 2023.
- Fortalecer la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios en salas de espera.
- Asegurar que las asociaciones mantengan actualizada su junta directiva.
- Presentar informes de gestión y socializar avances en los proyectos de atención primaria en salud.

## Conclusión

El proceso de participación social en salud durante el segundo semestre de 2023 evidenció avances significativos en la articulación entre la Red de Salud del Centro E.S.E y las asociaciones de usuarios de las comunas 8, 9, 10, 11 y 12. Sin embargo, persisten retos relacionados con la reducción de inasistencias a citas, la adecuación de infraestructura para adultos mayores y el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios. La continuidad en el cumplimiento de los compromisos y el seguimiento permanente a los planes de trabajo permitirán mejorar la calidad de la atención y consolidar la confianza de la ciudadanía en los servicios de 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)