

Anexo 1																				
MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN E INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL																				
PLAN DE ACCIÓN PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL																				
EAPB: ALIANSALUD EPS																				
RESPONSABLE: MARÍA DEL PILAR OSSA QUEBRADA																				
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Para el desarrollo del presente plan de acción, se proponen varias acciones que serán ejecutadas durante el año 2018. Las estrategias están dirigidas al logro del principal objetivo de la Política de Participación Social en Salud PPSS, que es promover en los usuarios la participación y el reconocimiento como ciudadanos de derechos.																				
OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN El presente Plan de Acción es la guía institucional de las acciones definidas por Aliansalud EPS en la implementación de la Política de Participación Social en Salud con orientación al mejoramiento y fortalecimiento de la participación social.																				
Eje Estratégico 1: Fortalecimiento Institucional																				
Líneas del eje: *Definir los programas de formación y capacitación al personal de la entidad, especialmente al personal de línea de frente para generar capacidades para el derecho a la participación, así como herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector salud. *Desarrollar una estrategia sistemática de asistencia técnica a la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS para la implementación de la Política de Participación Social en Salud. *Definir los lineamientos que guíe a la entidad a garantizar la participación en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud.																				
ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE				
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
1.1. Participar en los procesos de inducción de la entidad para la socialización del componente de Participación Social.	Participar en las cuatro capacitaciones de Inducción Institucional programadas al año por la Coordinación de Capacitación.	La Dirección de Servicio al Cliente participa en la Inducción Institucional presentando los siguientes temas sobre Participación Social: *Carta de Derechos y Deberes de los usuarios y pacientes en el SGGSS. *Carta de desempeño de Aliansalud EPS. *Política Pública de Participación Social. *Formas de Participación Social (Asociación de Usuarios). *Control social y Veeduría. *Plan de Acción Participación Social y Atención al Usuario Aliansalud EPS.	Número de capacitaciones convocadas / Cantidad de capacitaciones asistidas	X																Coordinación de Capacitación, Gestión Humana, Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación Servicio al Cliente, Profesional de Atención al Usuario
1.2. Realizar reinducción al talento humano sobre el componente de participación social en relación con las acciones definidas en su procedimiento.	Realizar durante el año dos capacitaciones virtuales dirigidas a los funcionarios de la entidad.	Realizar capacitación virtual con ayuda de la plataforma Scala a los funcionarios de la entidad sobre los siguientes temas de participación social: *Participación Social en Salud y Formas de Participación Social (Asociación de Usuarios). *Derechos y Deberes de los afiliados y pacientes en el SGGSS. *Consideraciones especiales para personas menores de 18 años y adultos mayores *Estrategia de Participación Ciudadana	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas						X					X						Coordinación de Capacitación, Gestión Humana, Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación Servicio al Cliente, Profesional de Atención al Usuario
1.3. Articular con diferentes acciones el desarrollo de procesos de sensibilización y capacitación del talento humano del componente de participación social que favorezcan la participación y la humanización de los servicios.	Realizar durante el año 2018 doce capacitaciones o charlas, programadas mensualmente, dirigidas a los colaboradores de Oficina de Atención de acuerdo con el cronograma establecido.  Realizar durante el año 2018, Cuatro capacitaciones, programadas una trimestralmente de acuerdo con el cronograma definido.	Realizar capacitaciones o charlas de refuerzo a los funcionarios de Oficina de Atención de la entidad, sobre los siguientes temas: *Humanización de los servicios de salud. Bioética y moral. *Mención del Adulto mayor y Creación de redes de apoyo. *Plan de Beneficios en Salud Resolución 5269 de 22 Dic 2017. *Principios de la Ley Estatutaria de Salud 1751 Participación Democrática Ley 1707 de 2015. *Política de Atención Integral en Salud PAIS- MIAS-RIAS *Enfoque diferencial y de inclusión de poblaciones vulnerables. *Estilos de vida saludable, Vida digna y calidad de vida. Autocuidado y autonomía. *Derechos Sexuales y Reproductivos. *Derechos de las personas con Discapacidad *Derechos especiales personas menores de 18 años *Cuidados del cuidador *Proceso de Incapacidades y Licencias	Número de charlas realizadas / total de Charlas programadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación Decina, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al Usuario.
	Realizar durante el año 2018, Cuatro capacitaciones, programadas una trimestralmente de acuerdo con el cronograma definido.	Realizar capacitaciones o charlas de refuerzo a los Funcionarios de Call Center, Central de Atención de Reclamos (CAR) y Servicio al Cliente de la entidad, sobre los siguientes temas: *Derechos de las personas en condición de Discapacidad *Derechos Sexuales y Reproductivos *Derechos especiales personas menores de 18 años *Política de Atención Integral en Salud PAIS- MIAS-RIAS	Número de charlas realizadas / total de Charlas programadas.		X				X					X						Dirección de Servicio al Cliente, Coordinador Capacitación, Coordinación Servicio al Cliente, Profesional de Atención al Usuario.
1.4 Implementar las acciones de mejora derivadas de la Asistencia Técnica brindada por Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Salud.	Desarrollar y ejecutar durante el año 2018 los planes y acciones definidos en conjunto con la SDS.	Implementar planes y acciones derivados de la Asistencia Técnica que se definen de manera conjunta con la Secretaría de Salud - Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transversalidad- procedimiento de Gestión Institucional.	Asistencia técnica/ Desarrollo de acciones conjuntas.	X																Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al Usuario, Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Salud.
1.5. Socializar trimestralmente con la Asociación de Usuarios los informes generados por los sistemas de información de Aliansalud EPS.	Realizar cuatro socializaciones al año de los informes de POR generados trimestralmente por Aliansalud EPS.	Socializar con la Asociación de Usuarios los informes y resultados de los sistemas de información y las acciones de mejoramiento a que haya lugar.	Informes socializados	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinador CAR, Analista de Información y Métrica del Servicio, Profesional de Atención al Usuario
1.6. Adelantar la revisión periódica del proceso, procedimientos de la Oficina de Participación Social y realizar los ajustes en caso de ser necesario.	Revisar el procedimiento de participación social y proponer ajustes de ser necesario.	Derivado de las reuniones de área, vistas o requerimientos de los entes de control, identificar los procesos o procedimientos que requieren ajustes o cambios en caso de ser necesario.	Procedimiento de participación social revisado (Acciones de mejora identificadas)						X											Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de participación social, Profesional de Atención al Cliente, Profesional de Atención al Usuario
Eje Estratégico 2: Empoderamiento de la Ciudadanía y las Organizaciones Sociales en Salud																				

**Líneas del eje:**  
 \*Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.  
 \*Fortalecer las estrategias de información y comunicación que posibilite espacios a la Asociación de Usuarios en sus procesos participativos.  
 \*Promover la convocatoria a los espacios de participación de la entidad para los afiliados a través de la Asociación de Usuarios.  
 \*Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las intervenciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE		
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
2.1. Articular con diferentes actores el desarrollo de un plan de capacitación dirigido a la Asociación de Usuarios que favorezca la participación y la humanización de los servicios, sustentada en la aplicación de los valores institucionales como respeto, vocación de servicio, tolerancia, responsabilidad, lealtad institucional, probidad y honestidad.	Capacitar mensualmente a los integrantes de la Asociación de Usuarios	Durante las reuniones de la Asociación de Usuarios la EPS realizará una capacitación mensual sobre diferentes temas de interés en salud y normatividad o actualidad en seguridad social, entre otros.  Para el periodo el año 2018 se encuentran programados los siguientes temas: *Humanización de los servicios de salud: Bioética y moral. *Atención del Adulto mayor y Creación de redes de apoyo. *Plan de Beneficios en Salud Resolución 5269 de 22 Dic 2017. *Principios de la Ley Estatutaria de Salud 1751 Participación Democrática Ley 1757 de 2015 *Política de Atención Integral en Salud PAIS- MARS-RIAS *Enfoque diferencial y de inclusión de poblaciones vulnerables. *Estilos de vida saludable, Vida digna y calidad de vida. Autocuidado y autonomía. *Derechos Sexuales y Reproductivos. *Derechos de las personas con Discapacidad *Derechos especiales personas menores de 18 años. *Cuidados del cuidador *Proceso de Incapacidades y Licencias	Número de capacitaciones realizadas / total de capacitaciones programadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al Usuario.
2.2. Construir e implementar una estrategia comunicativa de manera articulada con el área de Mercadeo, para la promoción de la participación social.	Contar con las piezas comunicativas actualizadas y publicadas	Las verificaciones evaluarán el estado, existencia, publicación y actualización de las piezas comunicativas elaboradas como estrategia de comunicación en la promoción de la Participación Social.	Seguimiento trimestral de la existencia, publicación y actualización de las piezas comunicativas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Jefatura de Mercadeo, Salud Administrada, Coordinación Servicio al Cliente, Profesional de Atención al Usuario.
2.3. Promover espacios de diálogo entre la alta Gerencia o su delegado y la Asociación de Usuarios o su delegado.	Promover la participación de la Asociación de Usuarios o su delegado en los diferentes espacios institucionales para el año 2018.	Promover la participación de la Asociación de Usuarios o su delegado en diferentes espacios institucionales para presentar sus propuestas, conocimiento de sugerencias, la calidad del servicio y reconocimiento de la dinámica de las partes, entre otros.	Espacio de diálogo entre la alta gerencia o su delegado y la Asociación de Usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Vicepresidencia de Salud, Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.4. Promover la participación de la Asociación de Usuarios en los diferentes eventos locales y Distritales que se presenten en la vigencia.	Promover la participación de la Asociación de Usuarios en el 100% de los eventos en que sean convocados.	Promover entre los integrantes de la Asociación de Usuarios o su delegado la participación a las reuniones o eventos convocados por la Secretaría Distrital de Salud o los diferentes actores del sistema.	Reuniones convocadas / Reuniones asistidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.5. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios, en la formulación del Plan de Acción Anual, seguimiento trimestral y evaluación semestral (gobernante de ejecución, identificación de dificultades y acciones de mejoría).	Apoyar el 100% de las reuniones con la Asociación de Usuarios para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de su plan de acción.	Brindar apoyo técnico a la Asociación de Usuarios en la formulación anual del plan de trabajo, el cual será ejecutado de acuerdo con el cronograma definido por los integrantes de los diferentes Comités de trabajo. El seguimiento al plan de acción se realizará trimestralmente dejando registro en el acta de reunión correspondiente, la evaluación de la gestión semestral se registra en el informe registrando el cumplimiento, dificultades y acciones de mejoría si hay lugar a ello.	Reuniones programadas/ Reuniones asistidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.6. Asesorar y asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la depuración de libro de asociados.	Apoyar técnicamente a la Asociación de Usuarios en las dos depuraciones programadas para el 2018.	Brindar apoyo y acompañamiento en el proceso de depuración del libro de asociados, elaboración y publicación del listado de integrantes activos y retirados, elaboración del acta o informe de la depuración.	Asistencia técnica/ Depuración del Libro de asociados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.7. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la actualización de Estatutos.	Apoyar el 100% de las reuniones que la asociación defina para la revisión y actualización de los estatutos.	Asistir técnicamente a la Asociación de usuarios en la actualización de los Estatutos, acudiendo en todo caso que la actualización de los estatutos depende de la decisión conjunta de sus integrantes y de la aprobación de la Asamblea general.	Reuniones programadas/Actualización de los Estatutos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.8. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo.	Apoyar técnicamente el desarrollo del 100% de las asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo de la Asociación de Usuarios.	Asistir técnicamente a la Asociación de usuarios en la organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo.	Reuniones programadas/ reuniones asistidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.9. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la conformación y operación de las comisiones de trabajo.	Apoyar y acompañar la operación de los comités de trabajo.	Apoyar y orientar el fortalecimiento de la Asociación de Usuarios Ailmanaut EPS a través de la operación de las siguientes comisiones de trabajo: *Comité de Capacitación y Comunicación *Comité de Calidad y Control Social. *Comité de Salud (Patologías Crónicas y Enfermedades Huérfanas).	Asistencia técnica/Desarrollo de las actividades de las comisiones de trabajo de la ASU.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.10. Asistencia técnica a la Asociación de Usuarios para la elección de delegados a otras instancias de participación social.	Apoyar el 100% de las reuniones de elección de los representantes o delegados de la ASU ante otras instancias de participación social.	Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la elección de representantes ante otras instancias de participación social.	Asistencia técnica/convocatoria a otras instancias de participación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.
2.11. Asistencia técnica a la Asociación de Usuarios para la generación y seguimiento a los planes de mejora institucional con relación a los servicios de salud.	Socializar el plan de mejoramiento resultado de los informes de PDR reportado.	Socializar con la Asociación de Usuarios las acciones de mejoramiento a que haya lugar.	Plan de mejoramiento generado/Plan de mejoramiento socializados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Servicio al Cliente, Coordinación de Atención al Cliente, Profesional de Atención al usuario.

**Eje Estratégico 3: Impulso a la cultura de la salud**

**Líneas del eje:**  
 \*Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	

3.1. Articular acciones con el área de Salud Administrada y definir acciones en las que sea pertinente la participación de la Asociación de Usuarios.	Promover la participación de la Asociación de Usuarios en acciones específicas definidas con apoyo del área de Salud Administrada.	Trasladar la información reportada por Salud Administrada a la Asociación de Usuarios para fines de participación, apoyo en la divulgación, conocimiento y/o gestión al interior de la Asociación.	Acciones de Salud Administrada/ Participación de la Asociación de Usuarios					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Salud Administrada Dirección de Servicio al Cliente Coordinador de Servicio al Cliente. Profesional de Atención al Usuario.
---	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**Eje Estratégico 4: Control Social en Salud.**

**Lineas del eje:**

- \*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.
- \*Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y sus redes.
- \*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.
- \*Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE		
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
4.1. Articular acciones con los veedores en salud de la EAPB, según corresponda, para favorecer el control social de conformidad con los lineamientos de la Veeduría/Secretaría Distrital de Salud.	Facilitar y apoyar durante el 2018 las acciones de control social realizadas por la Asociación de Usuarios.	Alianzas EPS apoya la realización de actividades de control social por parte de la ASU, facilitando el acceso a la información e instalaciones de las IPS Atención Básica Ambulatoria y de la EPS.	Acciones de control social/ Apoyo de la EPS									X	X					Dirección de Servicio al Cliente Coordinador de Servicio al Cliente. Profesional de Atención al Usuario.
4.2. Apoyar el ejercicio de capacitación liderado por la Veeduría/SDB en el tema de control social.	Apoyar el 100% de las capacitaciones lideradas por la Secretaría Distrital de Salud en Control Social.	Promover la participación de los integrantes de la Asociación de Usuarios o sus delegados a las capacitaciones convocadas por la Secretaría Distrital de Salud en Control Social.	Capacitaciones convocadas / Capacitaciones asistidas															Dirección de Servicio al Cliente. Coordinación de Atención al Cliente. Profesional de Atención al usuario.

**Eje Estratégico 5: Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.**

**Lineas del eje:**

- \*Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.
- \*Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE		
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
5.1. Participación de la Dirección de Servicio al Cliente o su delegado en espacios locales, subred, distritales y nacionales con el fin de consolidar procesos de participación social.	Participar en el 100% de los espacios en que sea convocada la Dirección de Servicio al Cliente para consolidar procesos de Participación Social.	Participar en espacios locales, subred, distritales y nacionales en que sea convocada la Dirección de Servicio al Cliente o su delegado con el fin de consolidar procesos de participación social.	Espacios convocados / espacios asistidos										X					Dirección de Servicio al Cliente. Coordinación de Atención al Cliente. Profesional de Atención al usuario.