

## EXPERIENCIA DE PARTICIPACION SOCIAL VISIBILIZADA

Para el cumplimiento de esta meta se realizó un documento sobre la experiencia de control que se ha realizado con los líderes comunitarios de la comuna y se publica en la página web del organismo

**GOV.CO**

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

### Control social

Es una forma de participación a través de la cual la ciudadanía, de manera individual o colectiva, ejerce una función crítica y propositiva sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales y no estatales, con el propósito de incrementar la responsabilidad y la integridad en el manejo de los asuntos públicos.

Permite a la ciudadanía su introducción en el escenario público para vigilar la gestión y los resultados de las instituciones oficiales o las privadas que ejecutan recursos públicos.

El grupo de participación acompaña los diferentes ejercicios de Control Social desarrollados por la ciudadanía en las diferentes comunas de Santiago de Cali, en este aparte se encuentran las experiencias de Control Social y Veedurías que han sido acompañadas por los diferentes profesionales del grupo de Participación Social.

**Nombre:** Experiencia Control Social Asoursso.pdf  
0.83Mb | 16/06/2022

**Descripción:** Experiencia Control Social Asoursso

- Coronavirus
- Información general
- Datos de contacto
- Planeación, gestión y control
- Participa
- Contratación
- Trámites y servicios
- Información de interés

9:16 a.m. 13/07/2022



# CONTROL SOCIAL EN SALUD

## PLAN DE INMUNIZACIÓN CONTRA EL COVID 19 EN LA COMUNA 16 DE SANTIAGO DE CALI

Eduardo Galeano

...“Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas  
pequeñas, puede cambiar el mundo”...

Redacción: Geiler Andres Mosquera Palacios  
Trabajador Social

**EXPERIENCIA DE CONTROL SOCIAL A LA ESTRATEGIA DE VACUNACIÓN  
COVID 19 EN EL MARCO DEL PLAN DE INMUNIZACIÓN CONTRA EL COVID  
19 2021.**



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DE SANTIAGO DE CALI**

**Grupo de Participación Social**  
Biviana Rojas Escobar  
Geiler Andres Mosquera Palacios



**ORGANIZACIÓN COMUNITARIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA RED DE  
SALUD SUR ORIENTE (ASOURSSO)**

Mariela Hincapié Montoya- Presidenta  
Luz Dary Barragán- Representante junta directiva  
Gladys Hurtado- Secretaria  
María Elena Valencia- Integrante  
Orlando Orejuela – integrante  
Luz Marina Ramírez- integrante  
Alba Rocío Valenzuela- integrante



**RED DE SALUD SURORIENTE**

Carlos Eduardo Arizabaleta- Gerente  
Sandra Cardona- Subgerente científica  
Wilson López Pinilla -Trabajador Social

Santiago de Cali, Diciembre de 2021

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>ELEMENTOS CONTEXTUALES QUE SUSTENTAN EL CONTROL SOCIAL EN SALUD .....</b>	<b>6</b>
CONTROL SOCIAL AL PLAN DE VACUNACIÓN .....	8
Paso 1. Caracterización de actores, intereses y capacidades .....	9
Paso 2. Caracterización del objeto de Control Social .....	10
Paso 3. Plan de formación.....	16
Paso 4. Generación de espacio de diálogo .....	17
Paso 5. Seguimiento y evaluación.....	21
Paso 6. Documentación de la experiencia .....	23
APRENDIZAJES Y RESULTADOS .....	25
REFERENCIAS.....	26

## PRESENTACIÓN

La Participación Social como derecho fundamental y fin propio del estado colombiano, es un proceso mediante el cual se involucra a la población en la interlocución con diferentes actores institucionales para la mejora continua de los procesos. Para la garantía de este derecho, se cuenta con diversos mecanismos que permiten ejercer la participación desde el nivel de información hasta la incidencia en la toma de decisiones en el marco de la gestión pública.

El control social es un mecanismo de participación, en tanto que se puede desarrollar de manera individual o colectiva ejerciendo vigilancia, seguimiento y control a los recursos públicos y en este caso específico a los del sector salud. Este control social puede realizarse a programas, planes, políticas, proyectos, contratos, prestación de servicios públicos y demás formas de ejecución de los recursos.

En el marco del control social se identifican mecanismos y espacios para desarrollar el ejercicio, mecanismos orientados a participar en la vida civil y política, así como mecanismos que buscan la protección de los derechos fundamentales. En cuanto a los espacios se identifican aquellos que son formales o legalmente constituidos y otros que no cuentan con ese sello de formalidad, pero igual cumplen con funciones veedoras y con el deber de hacer control social.

Desde 1994, se reconoció a las asociaciones de usuarios de la salud como espacio de participación en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), o en las entidades aseguradoras. Estas asociaciones tienen funciones de veeduría, control social, gestión e información de acuerdo a lo relacionado en el decreto que las reglamenta, razón por la cual se desarrolló un ejercicio de seguimiento y Control Social a la ejecución de la estrategia de vacunación COVID 19 en la comuna 16 de Santiago de Cali en el marco del desarrollo del plan de inmunización contra el COVID 19 2021.

En este documento se presenta la experiencia detallada de lo realizado por la organización comunitaria ASSOURSO en el desarrollo de funciones de veeduría como asociación de usuarios en el periodo comprendido entre junio y diciembre de 2021. Se tomó como referencia la ruta metodológica para el control social propuesta por la veeduría distrital en 2018 la cual se compone de 7 pasos. Además, se plantearon unos apartes preliminares orientados a mostrar los antecedentes de la asociación de usuarios, elementos contextuales que sustentan las acciones de control social y la situación de la participación social en la comuna 16 dejando clara una crítica social a partir de la experiencia de corresponsabilidad y gestión social adelantada por la asociación de usuarios.

## ANTECEDENTES

De acuerdo al relato de Mariela Hincapié Montoya, presidenta y miembro activo de la organización, la asociación de usuarios de la Red de Salud Sur Oriente existe desde hace más de 25 años, desde que el hospital Carlos Carmona era una E.S.E. departamental, cuando salió la ley decreto de la conformación de las E.S.E., la asociación de usuario inicio una lucha para evitar ser fusionados con EL Hospital Carlos Holmes Trujillo el cual pertenece a la E.S.E. oriente, *“se luchó por la devolución de los puestos salud La Unión, Mariano Ramos y Centro de Salud Antonio Nariño”*.

A lo largo de los años, desde la asociación de usuarios se ha luchado por el crecimiento y fortalecimiento de la E.S.E. sur oriente, se inició con la remodelación del hospital (lo que incluyó embellecimiento, instalación del ascensor y habilitación de otros servicios que obedecen al primer nivel de atención).

Con el paso del tiempo, se han realizado alianzas con secretarios de salud como Héctor Fabio Cortés, se han gestionado recursos empleando estrategias como desayunos de trabajo en el que participaron diputados, congresistas, alcaldes y demás. En ese momento el hospital era de dos platas, a las personas con discapacidad tocaba subirlas cargadas por las gradas y hoy se cuenta con 5 niveles.

Con la comunidad se realizaron actividades como bingos, marcha de ladrillos y se logró construir una gran parte de hospital, otros materiales fueron donados y el dinero para la construcción la destinó el gerente de momento. *“fue muy poco lo que se construyó, pero dio inicio a que se viera la necesidad de terminar el hospital”*.

En la asociación de usuarios se han presentado retos e inconvenientes por liderazgos radicales que desdibujaron la labor comunitaria por un tiempo, sin embargo, los miembros de la asociación de usuarios siguen en pie. Se cuenta con la representación en la junta directiva de la E.S.E. por un periodo de 2 años, espacio generado para la toma de decisiones en la institución.

Se reconoce como logro en términos de la participación social en salud, que a organización comunitaria tiene el acceso a un espacio de toma de decisiones en la comuna denominado comité de planeación territorial<sup>1</sup>. La participación en dicho comité esta representada por una miembro de la asociación de usuarios, en ese comité se ha logrado gestionar proyectos de salud por dependencia para la comuna 16 en temas de salud mental y salud sexual y reproductiva.

Desarrollan una labor constante en la exigibilidad de los derechos en salud y la promoción del cumplimiento de los deberes ciudadanos frente a la prestación de

---

<sup>1</sup> Los comités de Planificación son espacios democráticos, donde confluye la creatividad comunitaria e institucional; la solidaridad comunitaria y todas las iniciativas autogestionarias que permitan a la comunidad desarrollar acciones de apoyo, con el respaldo de la Administración Municipal y con el acompañamiento de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Tomado de: [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

servicios de servicios de salud y temas de salud pública en general. Se está transformando la visión de la E.S.E. hacia la asociación de usuarios, en la última administración se percibe un reconocimiento desde la alta gerencia al grupo desde las acciones de participación social en salud.

Con la implementación del plan nacional de vacunación contra el COVID 19, los miembros de la asociación de usuarios han realizado una labor incansable en actividades como:

- ✓ Organización de la logística del mega centro de vacunación
- ✓ Vigilancia del cumplimiento de las medidas de bioseguridad en el punto de vacunación
- ✓ Reporte oportuno de situaciones especiales





## ELEMENTOS CONTEXTUALES QUE SUSTENTAN EL CONTROL SOCIAL EN SALUD

La participación ciudadana y comunitaria ha sido considerada como uno de los principios en los que se sustenta un Sistema de Salud. Los antecedentes normativos más importantes sobre la generación de espacios de participación comunitaria y que sustentan el quehacer del Grupo de Participación Social se remontan a partir de año 1991 donde se promulga la nueva Constitución Política donde se profundizó y exaltó la participación como un fin esencial, un principio, un derecho y un deber de los ciudadanos; a través de su articulado se definieron los mecanismos para hacerla realidad por medio de leyes y decretos promulgados con el paso de los años y la transformación de la dinámica social.

*Ilustración 1. Marco normativo que sustenta la Participación Social en salud*



Fuente: Elaboración propia

Lillo Nieves plantea que la participación comunitaria es la que identifica al método de intervención comunitaria y la define como “acceso real de las personas a las decisiones que le afectan y consideran importantes”. Plantea que en el ejercicio de promoción y garantía de la Participación Comunitaria las acciones deben estar dirigidas a que la comunidad, aunque no haya sido elegida o designada responsable de la administración pueda influir en las decisiones de los políticos, y en los programas que conllevan estas políticas que afectan sus propias vidas asumiendo con ello su propia responsabilidad desde el principio (Nieves, s.f.).

La Participación Social en Salud es el proceso a través del cual los grupos comunitarios, organizaciones, instituciones, sectores y actores sociales se articulan para la identificación de necesidades, problemas de salud y se unen para diseñar y poner en práctica las soluciones o acciones a seguir. En este sentido se reconoce la intervención de las personas, familias, grupos, organizaciones sociales y comunitarias, instituciones públicas, privadas y solidarias en el ejercicio de prevenir,



mejorar, recuperar y promover la salud como actores imprescindibles. Por tanto, se plantea como una herramienta que permite que las comunidades y las personas fortalezcan el autocuidado y autogestión de la enfermedad en donde ellos mismos gobiernan sus procesos de salud y enfermedad. (Organización Mundial de la Salud , 2011)

En Colombia se ha planteado que la participación se vuelve óptima cuando se cumplen con los siguientes niveles: Información, consulta, incidencia en las decisiones, ejecución, control y evaluación. (Ver Ilustración No.1)

*Ilustración 2. Niveles de la Participación*



Fuente: Elaboración propia

En el nivel de información la ciudadanía se notifica, tiene acceso a los datos, los hechos, los proyectos y las propuestas. Esta información debe ser oportuna y veraz y la ciudadanía tiene criterios y bases para opinar y decidir. En el nivel de consulta además de estar informada acerca de los problemas a tratar tiene la posibilidad de expresar sus opiniones, intereses, necesidades y aspiraciones los cuales son criterios para toma de decisiones. Implica deliberación y debate acogiendo las garantías y el principio de igualdad.

En el nivel de incidencia en las decisiones se abre el espacio para establecer y para que la ciudadanía utilizando los mecanismos de concertación y verificación incida en las decisiones públicas que los afecta mientras en el nivel de ejecución da cuenta de las acciones para materializar la decisión tomada por la comunidad, donde es importante la corresponsabilidad de las partes.

El nivel de control se realiza en todas las etapas al cumplimiento de los compromisos, al manejo de los recursos, a la efectividad de las tareas y a los resultados de los proyectos mientras en el nivel de la ciudadanía tiene la posibilidad de evaluar tanto los resultados como el impacto de los proyectos acordados<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Ministerio del Interior. Guía para la promoción de la participación ciudadana y los derechos poblacionales. sf.

## CONTROL SOCIAL AL PLAN DE VACUNACIÓN

Desde el mes de junio de 2021, profesionales del grupo de Participación de la SSP de Santiago de Cali en su interlocución constante con los líderes comunitarios y la ciudadanía en general, convocó a unos espacios de debate y capacitación en lo referente al control social como deber en salud. Esto, con el fin de identificar las capacidades ciudadanas en el ejercicio de incidencia en la participación apuntando sus acciones a la veeduría, control social permanente y vigilancia de los recursos.

En esta primera parte del ejercicio, participaron líderes de diferentes comunas de Santiago de Cali que en su momento acompañaban las diferentes estrategias de vacunación lideradas por la SSP como lo fue Salud al Barrio<sup>3</sup> y Tómame la comuna<sup>4</sup>. Las quejas y descontentos recurrentes de los miembros de la organización ASOURSSO conllevó un ejercicio de acompañamiento de profesionales de la SSP orientado a fortalecer la participación social y el control social desde el nivel de incidencia en la toma de decisiones. Con dicho grupo se realizó una reunión inicial de toma de contacto en donde se exploró el nivel de las acciones de Control Social a desarrollar, ya sea en lo formativo o en el acompañamiento en el que hacer.

Con el grupo de trabajo se analizó la necesidad de incorporar ambas acciones en la intervención, dado que si bien muchos miembros de la organización conocen y usan los mecanismos de participación y mecanismos para la protección de derechos humanos, usan los canales de atención al ciudadano y están en capacidad de comunicarse con los miembros de las instituciones, no se tenía claro el alcance de las funciones de Control Social de las asociaciones de usuarios de acuerdo al decreto 15 57 de 1994.

Posteriormente se generó un espacio de reflexión en donde el logro estuvo orientado a identificar las diferencias y similitudes entre el Gobierno, el Estado, La Nación y como se ejerce la ciudadanía de manera plena. En esta sesión de trabajo también se socializó la ruta para el Control Social propuesta por (Veeduría Distrital, 2018) dando a conocer las generalidades de cada uno de los pasos a abordar.

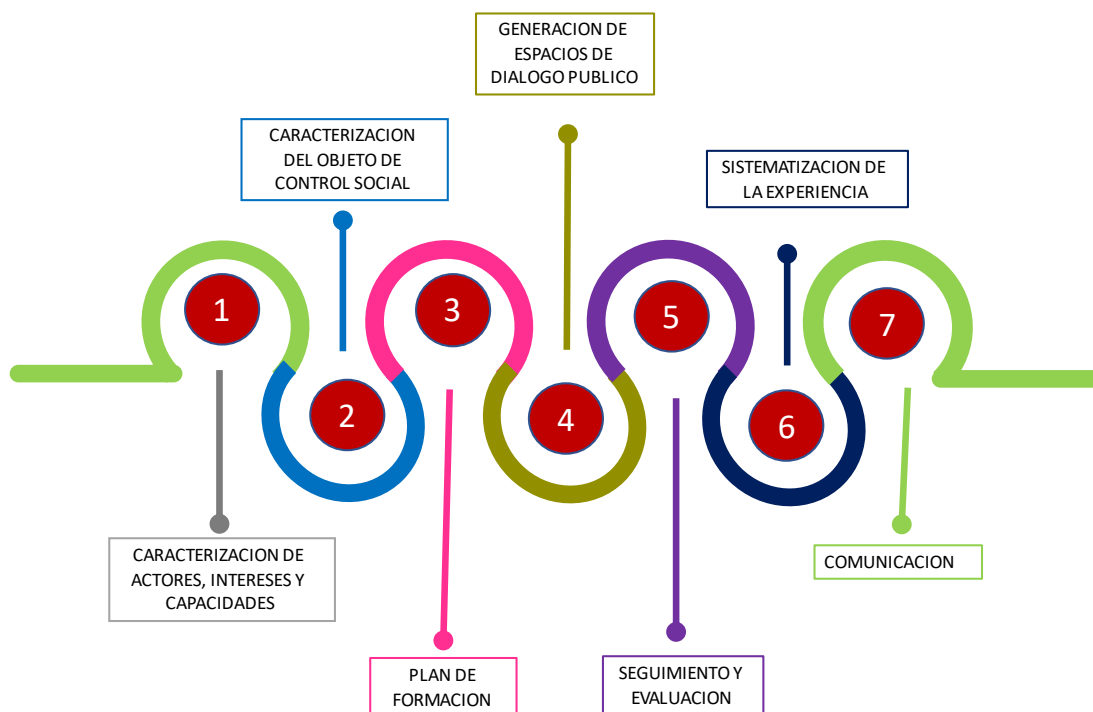
Se explicó a los participantes que esta ruta es una propuesta, por lo tanto, es flexible sin perder la rigurosidad que requieren los procesos de participación. En ese sentido se presenta la experiencia detallada de lo realizado por el grupo de trabajo en el tiempo comprendido entre el mes de agosto y diciembre de 2021.

---

<sup>3</sup> Estrategia liderada por la Secretaría de Salud de Cali en la que se llevaron diferentes servicios de salud Pública a los diferentes barrios de las comunas.

<sup>4</sup> Estrategia liderada por la Secretaría de Salud de Santiago de Cali que dio la responsabilidad a las EAPB de encargarse de las comunas donde tenía identificados la mayoría de sus afiliados, con el objetivo de aumentar los índices de vacunación.

### Ilustración 3. Ruta para el control social



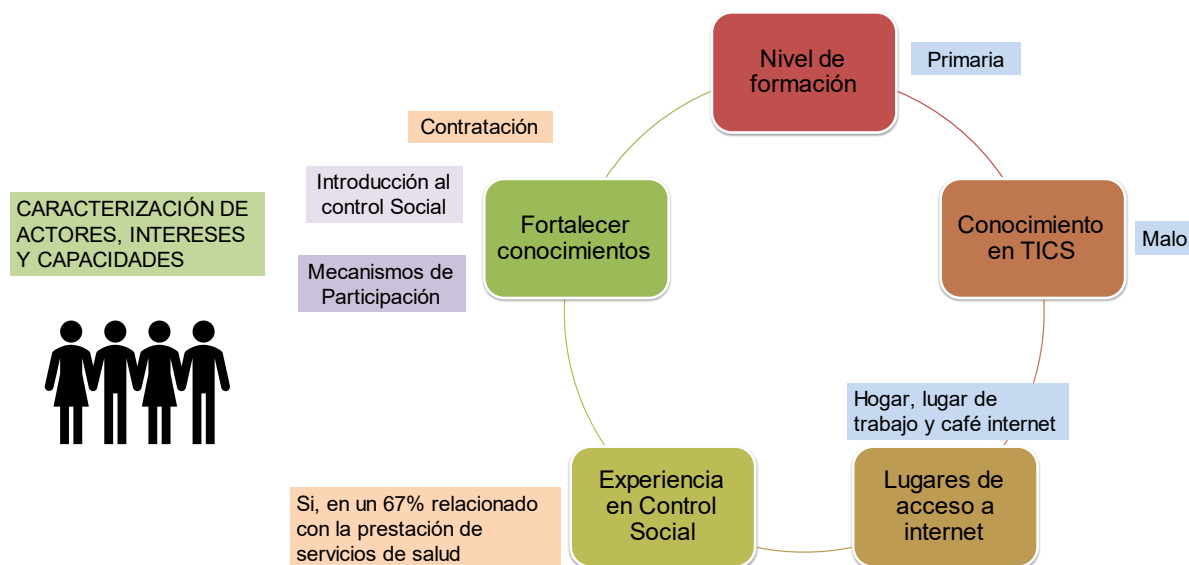
Fuente: Elaboración propia

#### Paso 1. Caracterización de actores, intereses y capacidades

Este paso tiene como propósito identificar y recopilar la información relacionada con las personas, organizaciones, instancias y colectivos de ciudadanos que estén interesados en realizar ejercicios de Control social a la gestión pública. Para ello se aplicó un instrumento por medio de Google forms con los siguientes criterios: quienes conforman el grupo, cuáles son los intereses de los integrantes, como están organizados y cuáles son los temas de interés de los integrantes.

El formulario fue enviado a los ciudadanos que conforman la organización ASOURSSO, un 60% de los participantes respondió el formulario el cual arrojó respuestas precisas tal como se muestra en la ilustración:

*Ilustración 4. Caracterización de actores, intereses y capacidades, Asoursso. 2021*



Fuente: Elaboración propia

Los integrantes de la organización social cuentan con un nivel de formación de primaria completa, lo que permite identificar que al menos todos saben leer y escribir, contando con la capacidad de diligenciar instrumentos e interpretar información.

## Paso 2. Caracterización del objeto de Control Social

Para la caracterización del objeto de Control Social, se generaron reuniones (actas) de concertación en la que se colocaron sobre la mesa las diferentes situaciones que estaban en el resorte de abordaje de la asociación de usuarios. Se realizó también un ejercicio de reflexión frente a las funciones de este grupo comunitario logrando valorar el cumplimiento utilizando la técnica de semaforización (cumple, cumple parcialmente o no cumple).

*Tabla 1. Análisis de las funciones de las asociaciones de usuarios en el marco del Control Social.*

Función	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.		x	

2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.	x		
3. Participar en las Juntas Directivas de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.	x		
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.		x	
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.		x	
6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.		x	
7. Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.			x
8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo que para tal efecto se establezca.		x	
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.	x		

10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.	x		
11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.		x	
12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestatarias de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.	x		
13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.	x		
14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.			x

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo realizado en reunión

Para la definición del cumplimiento, se tuvo en cuenta la función de acuerdo al trabajo realizado como grupo, se identificó que algunos miembros de manera individual llevan a cabo acciones puntuales que dan cuenta de dichas funciones, pero al momento no se encuentra documentado.

Una de las oportunidades de mejora para el grupo, es documentar las acciones de control social y exigibilidad que se realizan, se reconoció que todos los miembros tienen capacidades diferentes por lo cual se retomará el instrumento de identificación de actores, intereses y capacidades con el fin de conformar subgrupos de trabajo.



Se identifican muchas situaciones, pero el grupo definió como objeto de Control Social inicialmente la estrategia de vacunación en mega centro Coliseo Mariano Ramos, por ello se acordó realizar un trabajo de campo para observar y valorar el cumplimiento a la luz de lo planteado en el plan nacional de vacunación.

Para precisar el objeto de control social es necesario definir el tema, el sector, la política pública, el plan, el programa, proyecto o contrato relacionado que se le hará seguimiento. A su vez se debe delimitar geográficamente el objeto, establecer el tipo de recurso público intervenido e identificar el ejecutor.

El objetivo del paso 2 es delimitar el ejercicio de control social, definir su alcance, la duración y los insumos requeridos para hacer el seguimiento.

Los participantes consideraron que al momento de elegir su objeto de Control Social se tuvieron en cuenta los criterios mencionados anteriormente, por tanto, se pudo obtener un resultado concreto en el trabajo de campo de acuerdo a situaciones evidenciadas.

Para el trabajo de campo, se diseñó un instrumento que permitió evaluar puntos específicos de la estrategia de vacunación para aplicar de manera aleatoria a la ciudadanía que acudía al sitio en ese momento. El trabajo de campo se desarrolló en un periodo de dos horas, después de la aplicación de los instrumentos el grupo se reunió para realizar la realimentación de la actividad.





*Tabla 2. Instrumento de recolección trabajo de campo ejercicio de Control Social a la estrategia de vacunación. 2021*

<b>ESTRATEGIA DE VACUNACIÓN COVID 19 CALI</b>			
<b>DATOS DE LA JONADA</b>			
PUNTO: Mega centro de vacunación María Isabel Urrutia			
NOMBRE DEL LÍDER:			
FECHA:			

PASO DE LA RUTA DE VACUNACIÓN	SI	NO	NO APLICA
1. ¿Usted fue agendado por su EPS para recibir la vacuna?			
2. ¿La IPS asignada confirmó la cita de vacunación?			
3. ¿Al ingresar al punto de vacunación se le informó que debe conservar las medidas de Bioseguridad?			
4. ¿Usted recibió explicación sobre el procedimiento de vacunación?			
5. ¿Usted leyó el consentimiento informado antes de firmarlo?			
6. ¿Sabía que usted debe llevar el consentimiento lleno y firmado al punto de vacunación?			
7. ¿Recibió información sobre las especificaciones técnicas de la vacuna que va a recibir?			
8. ¿Fue registrado en el sistema PAI WEB como ciudadano vacunado?			
9. ¿Le fue entregado su carnet indicando fecha de la segunda dosis?			
10. ¿Estuvo en observación por 30 minutos?			
11. ¿Sabe cómo verificar en internet su esquema de vacunación contra el COVID ¿			

Fuente: Elaboración propia

Luego del trabajo de campo realizado, se organizó la información de cada uno de los instrumentos aplicados (61 en total) y se presentaron los resultados a los miembros del grupo, insumo para fortalecer el plan de formación y establecer la generación de los espacios de diálogo e interlocución para el establecimiento de acuerdos.

*Tabla 3. Resultado instrumento de recolección de la información para la caracterización del objeto de Control Social.*

<b>Paso de la ruta</b>	<b>% cumplimiento</b>
1. ¿Usted fue agendado por su EPS para recibir la vacuna?	10
2. ¿La IPS asignada confirmó la cita de vacunación?	8
3. ¿Al ingresar al punto de vacunación se le informó que debe conservar las medidas de Bioseguridad?	87
4. ¿Usted recibió explicación sobre el procedimiento de vacunación?	95
5. ¿Usted leyó el consentimiento informado antes de firmarlo?	97
6. ¿Sabía que usted debe llevar el consentimiento lleno y firmado al punto de vacunación?	98
7. ¿Recibió información sobre las especificaciones técnicas de la vacuna que va a recibir?	95
8. ¿Fue registrado en el sistema PAI WEB como ciudadano vacunado?	85
9. ¿Le fue entregado su carnet indicando fecha de la segunda dosis?	100
10. ¿Estuvo en observación por 30 minutos?	52
11. ¿Sabe cómo verificar en internet su esquema de vacunación contra el COVID?	49

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 4. Priorización de situaciones encontradas sometidas a diálogo público en el marco del ejercicio de Control Social a la estrategia de vacunación.*

<b>Paso de la ruta</b>	<b>% cumplimiento</b>
¿La IPS asignada confirmó la cita de vacunación?	8
¿Usted fue agendado por su EPS para recibir la vacuna?	10
¿Sabe cómo verificar en internet su esquema de vacunación contra el COVID?	49
¿Estuvo en observación por 30 minutos?	52
¿Fue registrado en el sistema PAI WEB como ciudadano vacunado?	85

¿Al ingresar al punto de vacunación se le informó que debe conservar las medidas de Bioseguridad?	87
¿Usted recibió explicación sobre el procedimiento de vacunación?	95
¿Recibió información sobre las especificaciones técnicas de la vacuna que va a recibir?	95
¿Usted leyó el consentimiento informado antes de firmarlo?	97
¿Sabía que usted debe llevar el consentimiento lleno y firmado al punto de vacunación?	98
¿Le fue entregado su carnet indicando fecha de la segunda dosis?	100

Fuente: Elaboración propia

Luego de la presentación de los resultados, los miembros de la organización discutieron sobre cómo abordar el diálogo con actores institucionales, definiendo dos opciones para ello: Inicialmente acoger el conducto regular de la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E. citando inicialmente mediante oficio formal al coordinador de la estrategia de vacunación COVID 19, de no ser posible establecer diálogo se procederá a citar a la Subgerencia de Promoción y Prevención y a la gerencia general de la E.S.E. Se tendrán en cuenta en el espacio de diálogo con el actor institucional 4 situaciones:

- ¿Sabe cómo verificar en internet su esquema de vacunación contra el COVID?
- ¿Estuvo en observación por 30 minutos?
- ¿Fue registrado en el sistema PAI WEB como ciudadano vacunado?
- ¿Al ingresar al punto de vacunación se le informó que debe conservar las medidas de Bioseguridad?

### Paso 3. Plan de formación

En este momento, retomó la ruta para el control social, haciendo una síntesis de los 2 pasos anteriores logrando identificar aspectos que se consideran insumos para la propuesta de plan de formación. La propuesta de plan de formación se compone de tema, subtema, fecha de abordaje y responsable de abordar el tema.

*Ilustración 5. Plan de formación en el marco del ejercicio de Control Social a la estrategia de vacunación*

<b>PLAN DE FORMACIÓN CONTROL SOCIAL A LA ESTRATEGIA DE VACUNACIÓN</b>			
<b>ASOCIACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA</b>			
<b>2021</b>			
<b>TEMA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Generalidades del Control Social	Concepto de Control Social	octubre 7/2021	Geiler Andres Mosquera
	Formas de Control Social	octubre 7/2021	
	Ruta para el Control Social	octubre 14/2021	
Mecanismos de Participación para ejercer el Control Social	Mecanismos jurídicos para solicitar información	Octubre 28/2021	
	Mecanismos jurídicos para intervenir ante autoridad pública	Noviembre 4/2021	
Responsabilidades Plan de vacunación COVID 19	Ministerio, Secretaría, Aseguradores , Prestadores y ciudadanía	Octubre 21/2021	Biviana Rojas
Contratación	Acceso a la información pública	Noviembre 11/2021	Wilson López
	Tipos de Contratación		
	Manejo de las plataformas		
Conocimientos básicos de TIC'S	Manejo de las tecnologías	De cuerdo al curso ofertado	Miembros asociación de usuarios

Fuente: Elaboración conjunta. Grupo Assorurso/ Secretaría de Salud

El tema de generalidades del control social y mecanismos para ejercer el Control Social se encontró a cargo del profesional Geiler Mosquera, el tema responsabilidades plan de vacunación COVID 19 se encontró a cargo de la profesional Biviana Rojas, el tema relacionado con Contratación estatal a cargo del profesional Wilson López y lo relacionado con conocimiento básico de TICS a cargo de los participantes; es de mencionar que dicho curso serpa dictado por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Se realizaron observaciones en lo concerniente al tema de contratación, se propuso incluir como subtemas: acceso a la información pública, tipos de contratación y manejos de las plataformas. Aprobado el plan de formación, se procedió a ejecutarlo.

#### Paso 4. Generación de espacio de diálogo

El objetivo del paso 4 es crear condiciones idóneas para que la administración pública establezca escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía sobre temáticas objeto de Control Social. Este paso comprende dos momentos principales: el primero esta relacionado con la ejecución de acciones por parte de la ciudadanía dirigidas a identificar y gestionar el acceso a la información pública necesaria para adelantar su ejercicio de control social, para posteriormente llevar a cabo un proceso de organización y análisis de dicha información.

El segundo momento comprende la puesta en marcha de espacios de interacción entre los ciudadanos y las instituciones públicas que propicien la interlocución

respetuosa, constructiva y concertada sobre los temas objeto de Control Social; la elaboración de recomendaciones orientadas a fortalecer el avance de los programas y proyectos relacionados con el objeto de Control Social previamente definido y comunicarlas a las instituciones públicas para su valoración y estudio; recomendaciones, solicitudes, compromisos, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos; y la definición de compromisos entre los actores participantes para mejorar el impacto de las políticas públicas.

En este paso es importante que la ciudadanía promueva, por iniciativa propia, espacios de diálogo y concertación donde prevalezcan interacciones críticas, constructivas y respetuosas que fortalezcan la confianza como pilar fundamental de la relación entre la ciudadanía y el estado. Asimismo, que los ciudadanos ejerzan su función crítica y asertiva que fomente tanto una valoración rigurosa de las políticas públicas como el fomento de la colaboración ciudadana en el mejoramiento de la gestión pública.

Se espera que estos espacios generen interlocución, deliberación, y comunicación para que las autoridades públicas informen, respondan y den explicaciones sobre los asuntos que son de interés de la ciudadanía.

*Ilustración 6. Principios rectores del diálogo entre la organización comunitaria y la institución*



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta estos principios básicos, se generaron 2 espacios de diálogo específicamente para tratar el tema de control social a la estrategia de vacunación obteniendo los siguientes logros:

#### Primer Espacio de diálogo

Fecha: octubre 14 de 2021

Lugar: Auditorio Carlos Carmona Montoya

Participantes: Miembros de la Asociación de usuarios

Anyelo Oliva Córdoba- Responsable de vacunación COVID 19

Wilson López- Trabajador Social

Los miembros de la asociación de usuarios del Hospital Carlos Carmona Montoya se reunieron con el profesional encargado de la estrategia de vacunación COVID 19 en la Red de Salud del Sur Oriente al cual se le presentó los resultados del trabajo de campo como parte del objeto de Control Social, los participantes mencionaron que se aclararon dudas y se establecieron acuerdos frente a los aspectos por mejorar en los cuatro temas presentados como críticos. Es necesario realizar una visita de seguimiento, con el fin de valorar si se ha presentado mejoras en los aspectos, siguen igual o si por el contrario se encuentran más aspectos por mejorar. La propuesta fue que se realice el sábado 6 de noviembre en horas de la mañana y se cuente con una lista de chequeo.

#### Segundo Espacio de diálogo

Fecha: Noviembre 3 de 2021

Lugar: Sede Administrativa Red de Salud Sur Oriente E.S.E.

Participantes: Miembros de la Asociación de usuarios

Biviana Rojas- Profesional Secretaría de salud

Geiler Andres Mosquera- Profesional Secretaría de salud

Carlos Eduardo Arizabaleta- Gerente Red de Salud Sur Oriente

Sandra Cardona- Subgerente Científica Red de Salud Sur Oriente

En este segundo espacio de diálogo, se contextualizó el ejercicio de control social que se ha venido realizando en la comuna 16 con el acompañamiento del grupo de Participación de la Secretaría de Salud. Este espacio se generó, dadas las constantes inconsistencias en el desarrollo de las estrategias de vacunación

Biviana Rojas y Geiler Mosquera acompañan a la asociación de usuarios en este espacio, con el fin de orientar el proceso de participación desarrollado por el grupo y velar por la garantía del derecho a la participación Social en Salud.

Mariela Hincapié, presidenta de la organización comunitaria Asociación de Usuarios de la Red de Salud Suroriente (ASOURSSO) mencionó que con las diferentes estrategias que están siendo lideradas por la E.S.E. se han recibido comentarios y

quejas de la comunidad relacionado con el incumplimiento del personal de vacunación, falta de biológicos en los puntos y desconocimiento de la información contenida en los lineamientos del Ministerio de Salud.

Sandra Cardona, subgerente científica de la E.S.E. Sur oriente mencionó que La Red de Salud Sur Oriente tiene un área de influencia que es la comuna 16, de acuerdo a los resultados y reportes de la secretaria de salud la comuna 16 es la mejor vacunada de acuerdo a los registros diarios basados en la geo referenciación.

Frente a la cobertura de vacunación, mencionó que la Secretaría de Salud define la cantidad de vacunas para cada una de las E.S.E. esta misma se encarga de entregar vacunas a la E.S.E. sur oriente porque las EAPB no hace las solicitudes formales del número de sus afiliados en la comuna. Se ha contado con suficiencia de vacunas porque la secretaria las ha distribuido, hoy se tienen de todos los biológicos disponibles.

En cuanto a los equipos vacunadores mencionó que la E.S.E. Sur Oriente tiene de base 7 equipos vacunadores (7 vacunadoras) una en cada sede y 3 en equipos extramurales. Con la pandemia se aumentó el extramural a 6. En este momento se cuenta con dos proyectos: intensificación de vacunas que cuenta con 24 equipos vacunadores (sarampión, rubeola y COVID 19), con todos los contratos en ejecución incluyendo 10 digitadoras y 10 registradores.

La programación de las tareas que desarrollan estos equipos se hace desde la secretaria de salud, estos 24 equipos vacunaran todos los comedores comunitarios de la ciudad, los de la comuna 16 los asumen los 3 equipos extramurales de la E.S.E.

Otro proyecto es vacunas no PAI que inicia en este mes, son vacunas que están por fuera del plan nacional de vacunación dirigida a población de más riesgo exclusivamente para la comuna 16, las enfermeras del programa de crecimiento y desarrollo seleccionan a los niños haciendo énfasis en los más vulnerables.

El equipo de Participación Social ha realizado el acompañamiento de dichas estrategias, evidenciando que hay una desinformación a nivel de la coordinación para el trabajo extramural en otras comunas.

María Elena Valencia mencionó que cada que la E.S.E. Sur Oriente envía los vacunadores, llegan tarde porque no sabían o no les habían informado. El hecho de que las personas contratadas no tengan el perfil se tiene que reevaluar para que mejore el servicio. Se ha solicitado a la secretaria de salud evidencia del incumplimiento del equipo de trabajo extramural de la E.S.E y no se ha enviado ninguna a la fecha.

Sandra Cardona mencionó que en el momento en la comuna 16 se pretende enfocar esfuerzos en CDI, colegios, academias deportivas y de baile. La intención es articular esfuerzo con Coomeva para no duplicar actividades. Igualmente propuso



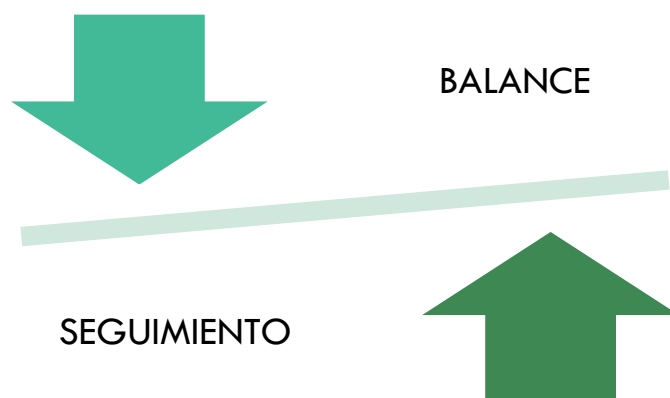
realizar una estrategia que se ha hecho en otros países la cual tienen que ver con realizar un recorrido en la comuna con el lema “vacúnate para que no faltes”. Se planea realizar una “Caravana por la vida” en cada uno de los barrios de la comuna por 3 o 4 días consecutivos, llegando a cada uno de los hogares identificando la población no vacunada; estas actividades se desarrollarán en un horario de 9 de la mañana a 3 de la tarde.

En cuanto a la meta de vacunación por comuna, Sandra Cardona mencionó que en la comuna 16 falta por vacunar 17.000 personas de 69.000, lo que obedece al 25% de la meta y se espera ser abordado en la caravana.

De este segundo espacio, quedaron compromisos relacionados con la distribución de vacunas de manera estratégica en las jornadas a realizar en el marco de la “caravana por la vida” y la estrategia “tómame la comuna”, así como el seguimiento y acompañamiento a realizar por miembros de la organización ASSORUSO.

#### Paso 5. Seguimiento y evaluación

Este paso tiene como propósito evaluar el avance en el cumplimiento de los compromisos pactados en las mesas de diálogo, concertación y rendición de cuentas. En este paso de seguimiento y evaluación se verifica si las acciones se ejecutaron según lo planeado, en el tiempo proyectado y según los objetivos propuestos. Su función principal es retroalimentar los procesos para hacer ajustes, mejorar los resultados del ejercicio de Control Social y generar aprendizajes sobre los mismos.



El seguimiento y evaluación en el marco del ejercicio de Control Social, se realizó mediante reuniones de trabajo en donde se valora el cumplimiento de los pendientes de acuerdo a las acciones de veeduría del grupo. Una oportunidad de mejora que se identifica en este paso, es que se precisa necesario contar con un plan de trabajo

que permita establecer de manera cuantitativa y cualitativa el monitoreo constante de las acciones a desarrollar.

Se generó un espacio de reunión para el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo y a los compromisos pactados en los espacios de diálogo:

#### Seguimiento realizado a las jornadas de vacunación:

Geiler Mosquera recordó que, en reunión desarrollada en meses anteriores con el gerente y la subgerente de la ESE, se informó que se implementaría una estrategia denominada “caravana por la vida” la cual consistió en ir cuadra por cuadra de los barrios de la comuna vacunando a la ciudadanía. Mariela Hincapié mencionó que no ha podido participar en esta estrategia, pero que muchos siguen acompañando a Coomeva en las jornadas enmarcadas en la estrategia “Tómate la comuna”. Algunos miembros de la asociación de usuarios expresaron situaciones especiales con relación a la vacunación:

- El día que se desarrolló la jornada en la caseta comunal de Antonio Nariño, no había Biológicos suficientes, por lo que se direccionó a la comunidad al Polideportivo las Palmas donde estaban los equipos vacunadores de Coomeva con todos los Biológicos disponibles.
- No existe una articulación entre la ESE Sur oriente y Coomeva.
- En la caravana por la vida en el barrio la unión, no se cumplió con el horario.
- No hay comunicación efectiva entre las jefes de vacunación y las vacunadoras.

A partir de este seguimiento, se mencionó que es necesario un tercer espacio de diálogo con el gerente Dr. Carlos Arizabaleta para hacer seguimiento a las estrategias y tratar temas específicos observados por la asociación de usuarios con los equipos vacunadores.

#### Balance del plan de formación:

El plan de formación, tiene un cumplimiento del 60% de las acciones programadas. Los profesionales encargados de abordar dos temas sufrieron un cruce de agendas, por lo cual se decidió realizar las gestiones pertinentes para que se llegue a un cumplimiento del 100% del plan.

Se generó una reflexión en torno a la evaluación grupal permanente para identificar este tipo de aspectos por mejorar en el cumplimiento de las acciones que atañe a las asociaciones de usuarios.

## Ilustración 7. Balance Plan de formación.

PLAN DE FORMACIÓN CONTROL SOCIAL A LA ESTRATEGIA DE VACUNACIÓN			
ASOCIACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA			
2021			
TEMA	SUBTEMA	FECHA	RESPONSABLE
Generalidades del Control Social	Concepto de Control Social	octubre 7/2021	Geiler Andres Mosquera
	Formas de Control Social	octubre 7/2021	
	Ruta para el Control Social	octubre 14/2021	
Mecanismos de Participación para ejercer el Control Social	Mecanismos jurídicos para solicitar información	Octubre 28/2021	
	Mecanismos jurídicos para intervenir ante autoridad pública	Noviembre 4/2021	
Responsabilidades Plan de vacunación COVID 19	Ministerio, Secretaría, Aseguradores , Prestadores y ciudadanía	Octubre 21/2021	Biviana Rojas
Contratación	Acceso a la información pública	Noviembre 11/2021	Wilson López
	Tipos de Contratación		
	Manejo de las plataformas		
Conocimientos básicos de TIC'S	Manejo de las tecnologías	De cuerdo al curso ofertado	Miembros asociación de usuarios

Fuente: Elaboración propia

## Paso 6. Documentación de la experiencia

El propósito de este paso es ordenar y clasificar la información relativa al ejercicio de control social para consolidar la memoria del proceso. El registro de la experiencia se puede realizar a partir de actas de reuniones, informes, relatorías, diarios de campo, apuntes personales, fotografías, entre otros.

El proceso de documentación finaliza cuando la información esta ordenada, clasificada y procesada, que a su vez construirá el soporte para la elaboración del informe final del ejercicio de control social.

A continuación, se presenta el inventario de las actas de reunión que dan cuenta del desarrollo de cada uno de los pasos del ejercicio de Control Social:

*Tabla 5. Inventario actas de reunión en el marco del ejercicio de Control Social a la estrategia de vacunación 2021.*

Paso de la Ruta	Acta/Fecha	Descripción
1.Caracterización de actores, intereses y capacidades	4145.030.9.37. 374 de Agosto 11 de 2021	Concertar acciones a desarrollar
	4145.030.9.37. 391 de Agosto 18 de 2021	Desarrollo de capacitación en generalidades del Control Social (Ruta metodológica)

	4145.030.9.37.423 de Septiembre 1 de 2021	Identificación de funciones de la asociación de usuarios como elemento fundamental para la definición del objeto de Control Social
	4145.030.9.37. 435 de Septiembre 8 de 2021	
2.Caracterización del objeto de Control Social	4145.030.9.37. 457 de Septiembre 18 de 2021	Acompañamiento en el desarrollo del trabajo de Campo como método para la caracterización del objeto de Control Social
	4145.030.9.37. 522 de Septiembre 18 de 2021	Presentación de resultados de la caracterización de actores, intereses- capacidades y del instrumento empleado en el trabajo de campo.
3. Plan de Formación	4145.030.9.37.544 de Octubre 7 de 2021	Presentación del plan de formación para el grupo a partir de la identificación de necesidades de capacitación y definición del objeto de Control Social
4. Generación de espacios de diálogo público	4145.030.9.37.614 de Octubre 28 de 2021	Socialización de establecimiento de acuerdos con profesional encargado de la estrategia de vacunación en la E.S.E. Sur Oriente.
	4145.030.9.37.630 de Noviembre 3 de 2021	Acompañamiento en el establecimiento de acuerdos con la gerencia y subgerencia de la red de salud sur oriente
5. Seguimiento y evaluación	4145.030.9.37.703 de Noviembre 25 de 2021	Seguimiento a los compromisos establecidos los espacios de diálogo; balance y evaluación del plan de formación y acciones de vacunación en la comuna

Fuente: Elaboración propia

Otro método utilizado para la documentación de la experiencia y aprobación del documento, fue la revisión conjunta del mismo realizando las observaciones pertinentes en lo relacionado con suficiencia y calidad de la información de acuerdo

al ejercicio de acompañamiento realizado con integrantes de la asociación de usuarios.

## APRENDIZAJES Y RESULTADOS

El control social como derecho y deber ciudadano, se configura en uno de los mecanismos de incidencia de mayor nivel para el actor comunitario, dado que basado en la evidencia recolectada en las bases comunitarias es posible mejorar la gestión pública e invertir la asignación de recursos bajo el principio de equidad y oportunidad.

Existe un amplio sustento normativo que faculta a la ciudadanía para realizar el seguimiento y veeduría a la gestión pública, un grupo de trabajo representativo como es la asociación de usuarios al realizar un ejercicio de control social pone en practica las capacidades y habilidades de gestión y evaluación de procesos sociales; estos aspectos mencionados fueron afianzados por la organización social Asoursso, dado que estuvieron en capacidad de generar un espacio de diálogo con los directivos de la Red de Salud Sur oriente E.S.E. para una mejor inversión y disposición de recursos al servicio de la comunidad.

El proceso grupal estuvo fortalecido, en tanto que un numero considerable de asociados a la organización participaron activamente en el proceso de control social y veeduría, una fortaleza identificada fue el método concertado de capacitación-acción, dado que los miembros de la asociación lograron aprender haciendo.

El contar con unos espacios de diálogos concertados con la gerencia y acompañados por Participación Social de la secretaría de salud, permitió que en el grupo exista una capacidad instalada metodológicamente hablando para realizar ejercicios de Control social. Para próximos ejercicios, profesionales del grupo de Participación Social podrán asesorar al grupo en aspectos puntuales, orientados a la garantía de la participación y el uso efectivo de los mecanismos para ejercer el control social.

## REFERENCIAS

- Nieves, L. (s.f.). Manual Para el trabajo Social comunitario. En L. Nieves , & R. Helena , *Manual Para el trabajo Social comunitario* (pág. 142). Madrid: Nrcea edicciones.
- Organización Mundial de la Salud . (2011). Cerrando la Brecha: La política de acción sobre los determinantes sociales . En OMS, *Cerrando la Brecha: La política de acción sobre los determinantes sociales* (pág. s.p).
- Veeduría Distrital. (2018). *Metodología Ruta del Control Social*. Bogotá, Colombia : s.e.