

## **SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC**

Plan De Comunicación para el acceso a la información de la participación en salud

### **Barranquilla, Soy Participación En Salud**

#### **INTRODUCCIÓN**

El Distrito de Barranquilla ha trabajado fuertemente en la calidad, pertinencia, oportunidad y capacidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos tal como se propone en su Plan de Desarrollo Territorial de manera transversal en sus diferentes objetivos y de manera especial, en los retos “Soy equitativo” y “Soy Conectado”. Para garantizar el primero, se hace necesario contar con la participación ciudadana de actores de diversos frentes de las 5 localidades de la ciudad. Esa participación requiere del reto “Soy Conectada” que permita una comunicación permanente entre Gobierno y sus ciudadanos, la consolidación de procesos de mejora reciente y en especial responder a las necesidades, problemáticas y aspiraciones que son cambiantes y complejas, sabiendo interpretar y responder a los mandatos ciudadanos cada vez con mayor eficiencia, eficacia y transparencia.

La participación de los ciudadanos del Distrito en el sector salud es fundamental. Desarrollar acciones de comunicación a través de la Tecnología Información Comunicación TIC's permite el fomento de la participación social en salud como derecho fundamental para los ciudadanos del Distrito de Barranquilla.

A continuación, en el presente documento se propone la estrategia “Barranquilla, soy Participación en salud” a través de la cual se plantean objetivos, acciones y canales de comunicación, internos y externos, que permitan el despliegue de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en la ciudad.

## OBJETIVO

Garantizar a los barranquilleros la **PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD** como un derecho inherente al derecho fundamental en salud.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar el acceso a la información de la ciudadanía a las PPSS.
- Capacitar a los funcionarios en la ejecución de la PPSS.
- Visibilizar e informar de manera oportuna sobre los espacios y mecanismos de participación habilitados para los ciudadanos organizaciones sociales.
- Promover la participación de ciudadanos y organizaciones sociales en los espacios y mecanismos de participación.

## ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

### BARRANQUILLA, SOY PARTICIPACIÓN EN SALUD

- Comunicar más
- Comunicar mejor (constante y oportunamente)
- Comunicar de manera diferenciada, de manera equitativa e inclusiva

## PÚBLICOS PRIORITARIOS

- Jefes de oficina de Secretaría de Salud
- Colaboradores Secretaría de Salud
- Líderes barriales
- Juntas de acción comunal
- Los entes de control
- Líderes de opinión
- Comunidad en general
- Instituciones y empresas
- Multiplicadores
- Validadores

- Autoridades locales
- Autoridades nacionales
- Opositores
- Comunidad crítica

## **CANALES INTERNOS**

- Cartelera Digital
- Página Web
- Redes Sociales: Todos Contamos
- WhatsApp Interno
- Correo electrónico

## **CANALES EXTERNOS**

### **1. Medios de comunicación**

- Prensa escrita
- Radio
- Televisión

### **2. Lo digital**

Mensajes de texto

Llamadas directas

Página Web

Redes Sociales

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- WhatsApp

### **3. Líneas de atención telefónicas y celular para los ciudadanos**

- Línea de atención en Salud 379 33 33
- Línea Materna 339 99 11
- Línea de la Vida 339 99 99

- Atención al ciudadano 339 95 42
- 195 Alcaldía de Barranquilla

**Correo electrónico: [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)**

#### **4. Puntos informativos en cada localidad de la ciudad**

##### **Localidad Norte Centro Histórico**

Calle 34 No. 43-41 Al lado de la Alcaldía Paseo Bolívar. Ventanilla No.11

Horarios: 7:00 a 12 y de 1:00 a 5 pm

Teléfono: 379 28 44

##### **Localidad Suroccidente**

Calle 100 No. 12 F- 57 Casa de la Cultura barrio La Paz.

Horario: 8:00 am a 4:00 pm

Teléfono: 382 16 24

##### **Localidad Metropolitana**

Calle 49 No. 8 Sur- 15 Barrio Las Cayenas.

Horarios 8:00 am a 4:00 pm

Teléfono: 366 15 96

##### **Localidad Suroriente**

Calle 19 No. 5-23 Barrio Simón Bolívar.

Horario: 8:00 am a 4:00 pm

Teléfono: 316 8753711

## HERRAMIENTAS PARA EL CIUDADANO

### Mecanismos de participación

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Denuncia
- Sugerencia y recomendación

| ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD                     |   |   |
|--|---|---|
| ACCIONES   | CANALES   | RESPONSABLE                                   |
| Acceso a la información  | Comunicados de prensa, redes sociales, página web, líneas de atención al ciudadano, flyers. | Equipo de Participación Social Comunicaciones |
| Visibilizar y posicionar en Barranquilla la política de participación social en salud.       | Redes sociales y medios de comunicación locales y nacionales                                | Equipo de Participación Social Comunicaciones |
| Promover la apropiación de la ciudadanía de la salud pública y los espacios de participación | Movilización social y redes sociales  | Equipo de Participación Social Comunicaciones |
| Generar espacios de interacción entre la Secretaría Distrital de Salud y el ciudadano        | Redes sociales y otros medios de comunicación, información y comunicación                   | Equipo de Participación Social Comunicaciones |
| Boletín <b>SOY PARTICIPACIÓN EN SALUD</b> (mensual)  | Grupos de WhatsApp  | Equipo de Participación Social Comunicaciones |
| Comunicar e informar sobre la política de participación en salud en el programa              | Radio   | Equipo de Participación Social Comunicaciones |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Centro de Vida Radio</b> , especializado en el Adulto Mayor (Trimestralmente)   |   |   |
| Crear contenido audiovisuales enfocado en la política de participación en salud  | Audiovisual (programa semanal Secretaría de Salud)          | Equipo de Participación Social Comunicaciones |
| Definir agenda de participación en eventos regionales y nacionales   | Reuniones presenciales o eventos                            | Equipo de Participación Social Comunicaciones |
| Desarrollar alianzas estratégicas para impulsar y difundir las políticas de participación en salud en la ciudad con enfoque diferencial. | Relaciones públicas con entidades de orden local y nacional | Equipo de Participación Social Comunicaciones |

| <b>ACCIONES DE CAPACITACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</b>   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| <b>ACCIONES</b>   | <b>CANALES</b>  | <b>RESPONSABLE</b>             |
| Capacitar a los colaboradores de la Secretarías de Salud en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de las capacidades organizativas en el interior de los servicios disponibles a la ciudadanía.</li> <li>Conformación de alianzas de usuario y funcionamiento de 100% de la EAPB E IPS en aplicación de la nueva resolución 2063 política de participación social en salud en los canales disponibles.</li> <li>Asistencia técnica a las EAPB E IPS en la rendición de cuenta de los representantes de las asociaciones de usuario.</li> </ul> | Reunión presencial o virtual según las condiciones de la pandemia | Equipo de Participación Social |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación al Consejo territorial en salud aplicando las nuevas políticas</li> </ul>   | Reunión presencial o  | Equipo de Participación Social |

| de participación social en salud según resolución 2063   | virtual según las condiciones de la pandemia                             |                                       |
|--|--|---------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar a los integrantes de los comités de participación comunitaria, Asociaciones de usuarios, red de controladores en temas de interés del sistema de Seguridad Social en Salud para entregar herramientas técnicas y fortalecer su cooperatividad en articulación con las ATSS aplicando la política de participación social en salud resolución 2063 del 2017</li> </ul> | <p>Reunión presencial o virtual según las condiciones de la pandemia</p> | <p>Equipo de Participación Social</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar a los usuarios en sala de espera del área EAPB, IPS en el desarrollo de deberes y derechos en temas de salud. Además explicar la nueva política de participación social en salud Resolución 2063 del 2017</li> </ul>  | <p>Reunión presencial o virtual según las condiciones de la pandemia</p> | <p>Equipo de Participación Social</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Curso pedagógico en alianza con el Sena para el desarrollo y el fortalecimiento de las capacidades en tecnología comunicativa. Líderes, funcionarios, público externo con enfoque diferencial y los diferentes actores del sistema de Seguridad Social del Distrito de Barranquilla</li> </ul>  | <p>Reunión presencial o virtual según las condiciones de la pandemia</p> | <p>Equipo de Participación Social</p> |