



Estrategia de
Rendición de Cuentas

Cuentas
con **Salud** | **2024**



SECRETARÍA DE
SALUD



**Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.
Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y
Servicio a la Ciudadanía**

**Informe Estrategia Rendición de Cuentas “Cuentas con Salud”
2024**

Plan de Desarrollo “Bogotá Camina Segura 2024-2027”

Bogotá D.C.

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	4
2. Alcance.....	6
3. Objetivo General	6
3.1 Objetivos Específicos.....	6
4. Marco Normativo y Político.....	7
5. Estrategia “Cuentas con Salud”.....	10
5.1 Alistamiento	10
5.2 Diálogos Ciudadanos	11
5.2.1 I Diálogo Ciudadano.....	11
5.2.3 II Diálogo Ciudadano.....	23
5.2.4 III Diálogo Ciudadano	33
5.2.5 IVDiálogo Ciudadano	42
6 Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía 2024	49
6.1 I Consulta de Expectativas	49
6.2 II Consulta de Expectativas	53
7. Acciones de Comunicación	56
8. Seguimiento y Control	59
9. Oportunidades de Mejora	59
10. Conclusiones	60

Tabla de Tablas

Tabla 1 Asistencia del I Diálogo Ciudadano de Rendición de Cuentas 2024	20
Tabla 2 Asistencia del II Diálogo Ciudadano 2024	29
Tabla 3 Datos de participación virtual y presencial III Diálogo Ciudadano	38

Tabla de Gráficas

Gráfica 1 Distribución asistencia presencial	21
Gráfica 2 Distribución de asistencia virtual	21
Gráfica 3 Participantes en el II Diálogo Ciudadano	29
Gráfica 4 Distribución de asistencia presencial y virtual	30
Gráfica 5 Grupos de Valor en el II Diálogo Ciudadano 2024	31
Gráfica 6 Participantes en el III Diálogo Ciudadano	38
Gráfica 7 Distribución de asistencia presencial y virtual	39
Gráfica 8 Temas de relevancia para la I Consulta de expectativas de información	53
Gráfica 9 Temas de relevancia para la II Consulta de expectativas de información	56

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Pieza convocatoria I Diálogo Ciudadano	11
Ilustración 2 Pantallazo envío invitación por medio de correo institucional	12
Ilustración 3 Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea	12
Ilustración 4 Intervención señor secretario I Dialogo Ciudadano	13
Ilustración 5 Cierre Plan Distrital de Desarrollo actual	14
Ilustración 6 Distribución de la población asegurada	15
Ilustración 7 I Diálogo Ciudadano 2024	16
Ilustración 8 Intervención Veedores en Diálogo Ciudadano con el Secretario de Salud	19
Ilustración 9 Pieza convocatoria II Diálogo Ciudadano	24
Ilustración 10 Pantallazo envío invitación por medio de correo institucional	24
Ilustración 11 Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea	25
Ilustración 12 Socialización Carpa 1-Plan Distrital de Desarrollo	27
Ilustración 13 Socialización Carpa 2-Plan Territorial de Salud	28
Ilustración 14 Socialización Carpa 3-Participación Social Transformadora	29
Ilustración 15 Pieza convocatoria III Diálogo Ciudadano	34
Ilustración 16 Pantallazo envío invitación por medio de correo institucional	35
Ilustración 17 Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea	36
Ilustración 18 Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea	44
Ilustración 19 Pieza Grafica Consulta de Expectativas	53
Ilustración 20 Pieza Grafica Mensaje por WhatsApp	53
Ilustración 20 Pieza Grafica II Consulta de Expectativas	56

1. Introducción

La Estrategia de Rendición de Cuentas “Cuentas con Salud” comprende el desarrollo de las diferentes acciones que hacen parte del componente 2: Rendición de Cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2024 de la Secretaría Distrital de Salud, teniendo en cuenta atributos como: información de calidad en lenguaje comprensible, diálogo de doble vía con la ciudadanía, fomento de la cultura de rendición de cuentas, resultados de la gestión, evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

De esta manera, se aúnan esfuerzos para implementar en el sector salud el modelo de Gobierno Abierto según la Directiva 005 del 2020 donde se deben coordinar elementos relacionados con la implementación del modelo de Gobierno Abierto, particularmente, en lo relacionado con los procesos de Rendición de Cuentas. Además, es importante informar de manera permanente a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad, a través de ejercicios de Rendición de Cuentas basados en el diálogo de doble vía con la ciudadanía.

La entidad asume el compromiso de “diseñar, documentar e implementar una estrategia de rendición de cuentas análoga y digital, para ampliar la participación de las organizaciones sociales, instancias de participación y ciudadanía en general, interesadas en el control social y la rendición de cuentas en salud en la ciudad de Bogotá”. Esta estrategia propone democratizar la gestión en salud para que sea más abierta y colaborativa, a través de metodologías de innovación pública. En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas “Cuentas con salud” de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y en él se pueden identificar sus principales elementos: información, diálogo y responsabilidad, que contemplan las acciones realizadas para hacer el monitoreo y evaluación institucional del avance de implementación del proceso.

El primer elemento, la información, busca identificar y hacer uso de nuevos canales y medios de comunicación para divulgar, informar de la gestión adelantada por la entidad y dar respuesta a inquietudes ciudadanas. En ese orden de ideas, la información que la entidad suministra debe ser comprensible, actualizada, oportuna y disponible. Los datos y contenidos generados deben cumplir con el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Un segundo elemento, el diálogo, hace referencia al conjunto de acciones que desarrolla la Secretaría Distrital de Salud para la entrega de información, dar explicaciones y justificaciones que responden a las inquietudes de la ciudadanía

frente a las acciones y decisiones, estos pueden ser presenciales o virtuales por medio de la implementación de las nuevas tecnologías. Sin duda alguna, el diálogo participativo y de doble vía hace referencia a que exista la posibilidad de tener una interacción, a través de preguntas y respuestas / o aclaración de las inquietudes presentadas por los actores.

Así mismo, como tercer elemento, la entidad asume la responsabilidad de responder por los resultados de la gestión y las decisiones de planes institucionales y proyectos que exigieron mecanismos de corrección o mejora para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo, mediante el seguimiento, divulgación, monitoreo y control, del cumplimiento de obligaciones. De esta manera se busca el fortalecimiento de capacidades de la entidad para la planeación y realización de diálogos ciudadanos y audiencias de rendición de cuentas, dirigidos a los servidores públicos y ciudadanía en general con el fin de acompañar y asesorar en metodologías participativas. Con estas acciones, sin duda alguna, se avanza en el fortalecimiento de la participación, la transparencia y el control social que son determinantes estratégicos para impulsar la cultura de la participación y rendición de cuentas en el sector salud.

Finalmente, es importante señalar que los diálogos ciudadanos apuntan al cumplimiento del objetivo “fomentar el desarrollo de espacios de rendición de cuentas permanentes y de participación incidente sobre la gestión institucional de la Secretaría Distrital de Salud con la ciudadanía y los grupos de interés, en un lenguaje claro e incluyente, con información oportuna, y que propicie el diálogo en doble vía para la retroalimentación en sus acciones en el marco de los derechos y deberes de la participación ciudadana”. De esta manera, en el marco de los pilares del Modelo de Atención en Salud “MAS Bienestar”, desde la Participación Social, Transformadora busca profundizar todo tipo de ejercicios que permitan el acercamiento permanente con los diferentes grupos de valor de manera que se favorezca el diálogo abierto frente a los temas de interés y a la gestión desarrollada frente a los mismos. Es importante señalar que en aras de garantizar la participación estas actividades se desarrollan de manera presencial y virtual. Sin duda, este documento busca contextualizar de manera detallada a los interesados en conocer el proceso, además de brindar un aporte a la sistematización de las acciones desarrolladas desde control social como aporte a la lucha contra la corrupción.

A continuación, se puede encontrar de manera sistemática las acciones desarrolladas durante el 2024 para el cumplimiento del objetivo propuesto, detallando el trabajo de cada momento, los asistentes y los resultados donde se evidencie el proceso, su impacto en la participación incluyente, incidente, vinculante y consiente.

2. Alcance

La Estrategia “Cuentas con Salud” comprende el desarrollo de las diferentes acciones que hacen parte del componente dos: rendición de cuentas, del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2024 de la Secretaría Distrital de Salud cuyo alcance es brindar oportunamente información de calidad, con un lenguaje comprensible, a través de diálogos permanentes y de doble vía, garantizando el enfoque de derechos, fortaleciendo la cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad y el sector. Por lo cual se busca la adopción de un proceso integral, transversal y permanente entre servidores públicos, entidades del sector y ciudadanía interesada en la gestión de la administración pública a partir del fortalecimiento del equipo que lidera el proceso.

3. Objetivo General

Fomentar el desarrollo de espacios permanentes de rendición de cuentas sobre la gestión de la Secretaría Distrital de Salud con la ciudadanía y los grupos de interés, en un lenguaje claro e incluyente, con información oportuna que responda a las expectativas de información de la ciudadanía y que propicie el diálogo en doble vía en el marco de los derechos y deberes de la participación ciudadana, en procura de relaciones que contribuyan a la transparencia y la ética pública.

3.1 Objetivos Específicos

- Informar a la ciudadanía y aclarar dudas sobre la gestión en temas misionales y transversales de la Secretaría Distrital de Salud.
- Fortalecer la confianza brindando información a la ciudadanía en un lenguaje claro, comprensible, incluyente sobre la gestión pública del sector salud y sus resultados.
- Fomentar la cultura de la rendición de cuentas en las entidades del sector como estrategia para fortalecer la participación social en salud y motivar el control social y la transparencia en la gestión pública.
- Fortalecer en las dependencias el compromiso con el proceso de rendición de cuentas permanente.

- Generar espacios de diálogo permanente que garanticen el acceso a la información, la participación incidente y el control social.

4. Marco normativo y político

Además de la Constitución Política de 1991 que establece el deber de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y dar cuenta de sus actos, existe un amplio horizonte normativo en el cual se fundamenta la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaría Distrital de Salud, el cual se relaciona a continuación:

- **Constitución Política de Colombia:**

Artículo 23: Define el derecho de petición, como el mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen. Las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.

Artículo 74: Consagra el derecho de las personas y organizaciones para acceder a los documentos públicos.

Artículo 209: señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

- **Ley Estatutaria 1751 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 134 de 1994**, “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- **Ley 152 de 1994**, “Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”.
- **Ley 850 de 2003**, “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías ciudadanas”, disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información, de igual forma se establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.
- **Ley 1474 de 2011**, (art. 73 y 74) “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Ley 2195 de 2022**, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1757 de 1994**, “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994”.
- **Decreto 371 de 2010**, “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- **Decreto 2573 de 2014**: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015**: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 189 de 2020**, “Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 221 de 2023**, “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 230 de 2021**, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”.
- **Decreto 477 de 2023**: Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 2063 de 2017**, “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS”.
- **Resolución 1519 de 2020**: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen

los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

- **Resolución 2210 de 2021:** Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital.
- **Acuerdo 641 de 2016,** “Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”.
- **Directiva 005 de 2020,** Directrices de Gobierno Abierto de Bogotá. Alcaldía Mayor de Bogotá.
- **Documento CONPES 3654 del 2010,** establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de Cuentas como un proceso permanente entre la Rama Ejecutiva y los ciudadanos.
- **Documento CONPES Distrital 01 de 2019,** Política Pública Distrital de Transparencia Integridad y No Tolerancia con la Corrupción - PPTINTC.

Además de la normatividad citada hay un marco político que corresponde a las directrices que dan horizonte de sentido y suministran el contenido a la rendición de cuentas, de manera general se identifican como orientadores:

- **Manual Único de Rendición de Cuentas (DAFP) V 2:** establece los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas en las entidades de la rama ejecutiva, del orden nacional y territorial, así como las recomendaciones para las demás ramas del poder público y entidades de la Administración Pública.
- **Lineamientos metodológicos Rendición de Cuentas** (Veeduría Distrital): establece las pautas y orientaciones para el proceso de Rendición de Cuentas de las entidades distritales.
- **Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP,** es el instrumento con el que el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC genera acciones de largo alcance para la transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la racionalización de trámites, la apertura de información y datos abiertos, estrategias de participación e innovación en la gestión pública, la promoción de la integridad y la ética pública, la gestión de riesgos de corrupción, las medidas de debida diligencia y prevención de lavado de activos e iniciativas adicionales, enmarcados en diez (10) componentes”

- **Protocolo para la rendición de cuentas** permanente en las entidades del Distrito. Información, diálogo y responsabilidad (2020), Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

5. Estrategia “Cuentas Con Salud 2024

De acuerdo con los resultados y aportes obtenidos en los diálogos ciudadanos en la vigencia 2024 en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaría Distrital de Salud “Cuentas con Salud”, a continuación, se presenta el alistamiento y las actividades que comprende la estrategia, así como los actores responsables y el componente de comunicaciones que acompaña la implementación de esta.

La implementación de diálogos ciudadanos en la entidad son una herramienta poderosa para mejorar la gobernanza, fortalecer la confianza pública y garantizar que los servicios de salud sean de calidad y estén alineados con las necesidades de la población. A largo plazo, este proceso contribuye a la construcción de una sociedad más participativa y comprometida con la gestión pública, generando un impacto positivo en el bienestar general.

5.1 Alistamiento

En el marco de la estrategia de comunicación, se diseñaron y publicaron piezas de comunicación ilustradas por el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) de la Secretaría Distrital de Salud que circularon por las diversas redes sociales, sitio web, correos electrónicos y aplicaciones de mensajería instantánea. También se aprovecharon los espacios de encuentro con las diversas formas de participación (Asociación de Usuarios, COPACOS), Veedurías Ciudadanas, Organizaciones Territoriales, Poblacionales y Diferenciales para invitarlos a participar en cada uno de los cuatro diálogos ciudadanos, en especial en las mesas de diálogo que se realizan con las veedurías ciudadanas en salud, que son parte integral y permanente de la estrategia de Rendición de Cuentas “Cuentas con Salud”.

5.2 Diálogos Ciudadanos

Implementar diálogos ciudadanos en la Secretaría Distrital de Salud tuvo múltiples beneficios y conclusiones que han profundizado la transparencia, la participación ciudadana y la mejora de la gestión pública. A continuación, se relaciona de manera general el desarrollo de los espacios de diálogo realizados durante la vigencia 2024.

5.2.2 I Diálogo Ciudadano

Fecha: 23 de abril de 2024

Hora: 2:00 pm – 4:30 pm

Lugar: Auditorio Principal Secretaría Distrital de Salud

Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=HynETnMROb0>

En el marco de la estrategia de comunicación, se diseñaron y publicaron piezas de comunicación ilustradas por el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) de la entidad que circularon por las diversas redes sociales, sitio web, correos electrónicos y aplicaciones de mensajería instantánea. También se aprovecharon los espacios de encuentro con las diversas formas de participación para invitar a participar del I Diálogo Ciudadano, en especial en las mesas de diálogo que se realizan con las veedurías ciudadanas en salud, que son parte integral y permanente de la estrategia de Rendición de Cuentas “Cuentas con Salud”.

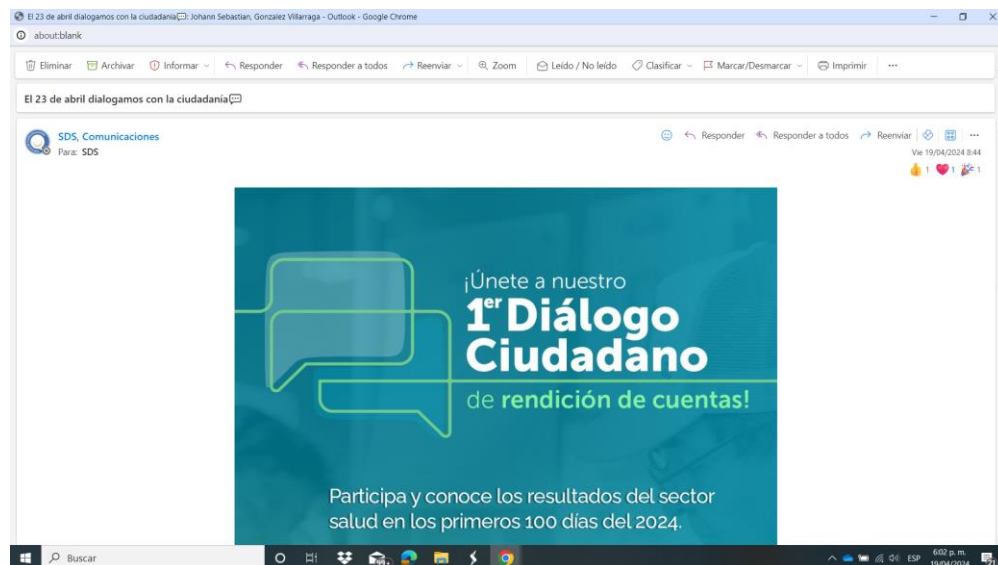
Los grupos de interés invitados al I Diálogo Ciudadano fueron las instancias y espacios de participación social en salud: Asociaciones de Usuarios, COPACOS, Veedurías ciudadanas en salud, organizaciones sociales autónomas, organizaciones poblacionales, diferenciales, entes de control, servidores públicos y ciudadanía en general interesada, a participar de manera presencial en el Auditorio de la Secretaría Distrital de Salud y/o de manera virtual a través de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=HynETnMROb0>

Ilustración 1 Pieza convocatoria I Diálogo Ciudadano



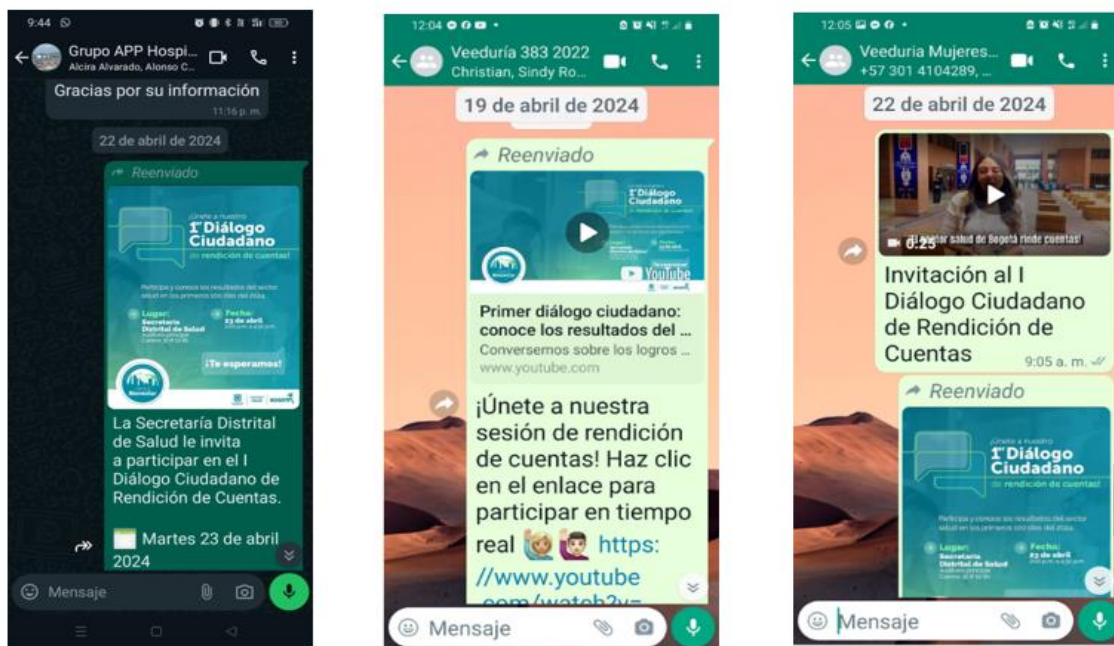
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024.

Ilustración 2 Pantallazo envío invitación por medio de correo institucional



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud.2024.

Ilustración 3 Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea



Fuente: Comunicación personal en Grupos de WhatsApp de Veedurías en Salud en abril de 2024.

En el marco del I Diálogo Ciudadano, se dio la bienvenida a los participantes que se encontraban de manera presencial en el auditorio de la Secretaría Distrital de Salud y a las personas conectadas a YouTube. Se explicó la metodología, los canales de recepción de las preguntas y el orden de las intervenciones a realizar.

En la metodología del diálogo encabezado por la Secretaría Distrital de Salud, se contó con participación de la ciudadanía, razón de ser de los ejercicios de control social, transparencia y Rendición de Cuentas. El diálogo se realizó entre el Secretario de Salud y representantes de la ciudadanía sobre los avances en temas de salud en el primer trimestre; en segundo lugar, el Secretario Distrital de Salud, Dr. Gersón Bermont, habló sobre los principales logros en las gestiones del sector salud durante el inicio de la nueva administración.

Ilustración 4. Intervención señor secretario I Dialogo Ciudadano



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

El espacio de diálogo ciudadano se desarrolló a partir de 3 bloques en los que la voz de la ciudadanía estuvo presente de manera permanente, cómo se describe a continuación:

- **Presentación**

El secretario de salud realizó una presentación magistral sobre la gestión de la Secretaría Distrital de Salud durante el primer trimestre, se socializaron videos e infografías que permitieron visibilizar dicha gestión en los temas priorizados: Plan Distrital de Desarrollo en temas de salud: distribución de la población asegurada,

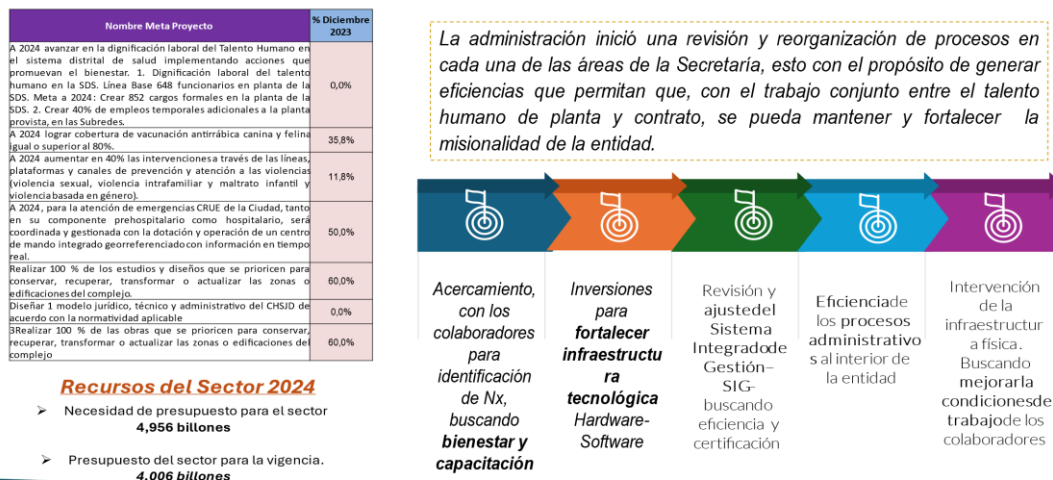
eventos en salud pública, distribución de los servicios de salud, Modelo de Atención en Salud de Bogotá basado en “Atención Primaria Social.

En el primer bloque, el señor Secretario Distrital de Salud, Gerson Bermont, agradeció la participación y manifestó su interés en dar respuesta a las necesidades presentadas por la comunidad.

El señor secretario expresa que al iniciar su gestión encontró cosas buenas y cosas malas y frente a estas últimas se deben tomar acciones, por lo cual tanto él como su equipo cumplen con el mandato del alcalde Carlos Fernando Galán frente a la importancia de estar trabajando en el territorio de manera directa con la comunidad y tener insumos para la construcción del plan de desarrollo.

Ilustración 5. Cierre Plan Distrital de Desarrollo actual

Cierre del Plan Desarrollo Actual



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud.2024

Con relación a las subredes señaló la importancia de su defensa e informó que las pérdidas del último año sumaron un billón de pesos, además señaló el impacto de esta perdida. Agregó que hay un plan para sacarlas adelante, buscando garantizar la eficiencia, y en el marco de este plan, se está adelantando el proceso de selección de gerentes, los cuales deben cumplir con los requisitos definidos y así se aporta a la recuperación de la red pública.

Frente a Capital Salud, se informó que el alcalde aprobó que se le entreguen 92.500 millones de pesos y se haga un seguimiento al cumplimiento de indicadores, de

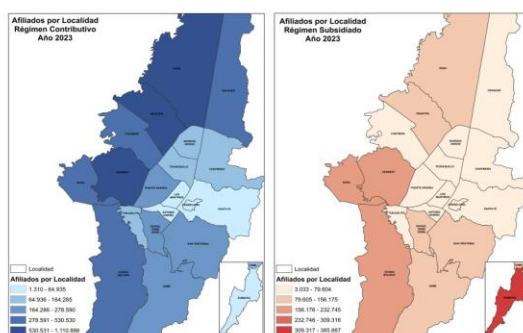
manera que se fortalezca la EPS pública, con el acompañamiento de la Supersalud, sin que medie una intervención.

Con relación a la Secretaría de Salud de Bogotá, se resaltó la calidad del talento humano, sin desconocer las oportunidades de mejora. Lo que se busca mejorar los procesos de atención a la ciudadanía y reforzar la humanización de la atención. Se presentó un video sobre el estado en que se encontró la SDS y las proyecciones de esta administración, resaltó la importancia de recuperar el papel de las subredes en el Distrito Capital.

Posteriormente, se presentaron las acciones adelantadas en cumplimiento y para dar cierre a lo programado por la administración anterior que terminarán en junio del presente año, acciones orientadas al aseguramiento, a la salud pública, así como las actividades de vigilancia desarrolladas en el Distrito y la gestión ambiental.

Ilustración 6. Distribución de la población asegurada

Distribución de la población asegurada



- En el año 2023 el porcentaje de población afiliada al régimen contributivo fue de 75% , 5% menos que en el 2021.
- En el año 2023 hubo un aumento de las personas afiliadas al régimen subsidiado del 24% respecto del 2021.
- Al analizar la población del régimen subsidiado, el 49 % de esta con la red pública y el 51% en la red privada, lo cual tensiona la sostenibilidad de lo público.

	2023	2021	% 2023	% 2021	% variación
Contributivo	6.091.109	6542314	76,0%	80,0%	-5%
Subsidiado	1.736.028	1428202	21,7%	17,5%	24%
Excepción (estimado)	190.737	208.592			
Total afiliados	8.017.874	8.179.108			

Fuente: BD de A.DRES Diciembre 2023 y 2021

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud.2024

De igual manera se presentaron las acciones en las cuales no hubo cumplimiento, en primera instancia, lo relacionado con la dignificación del talento humano, seguido por la cobertura de vacunación canina y felina; en tercer lugar, la atención por los canales establecidos a los diferentes tipos de violencia que afronta la población y la regulación de las ambulancias a través del CRUE. Teniendo en cuenta que estas son metas de ciudad, es claro que la actual administración continúa trabajando para su cumplimiento.

Se resalta el comportamiento de la pirámide poblacional de la ciudad de Bogotá, la cual muestra el incremento de la población mayor, proceso frente al cual las entidades deben estar preparadas y mejorar su capacidad de respuesta de acuerdo con las características demográficas de la población, buscando la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía.

Ilustración 7. I Diálogo Ciudadano 2024



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Es muy importante la ubicación de los servicios de salud de manera que faciliten la movilidad de las y los usuarios, para lo cual se han realizado mesas de trabajo con las diferentes EPS. Se señaló la importancia del fomento de hábitos saludables desde el hogar tanto en aspectos nutricionales, así como en salud mental y la actividad física.

Se presentó un video con las propuestas del nuevo Plan Distrital de Desarrollo que busca mejorar y garantizar el acceso a los servicios de salud. En el video se señalan las metas y las actividades propuestas. La presentación continuó con las enfermedades que ya deberían estar erradicadas como la tuberculosis y se asocian a condiciones o determinantes sociales que favorecen su desarrollo, por eso es muy importante el trabajo intersectorial que se oriente a dar respuestas efectivas a dichos determinantes, entendiendo así que la salud es el resultado de la gestión de varios actores institucionales y comunitarios.

En el marco de estas acciones que incluyen el trabajo intersectorial se habla de la Atención Primaria Social, la cual va a ser el corazón del Plan Distrital de Desarrollo, buscando que la gestión de las diferentes entidades del distrito aporte al fomento de la salud pública en la ciudad. El señor secretario finalizó su presentación agradeciendo a la comunidad participante por sus aportes permanentes a los procesos participativos.

- **Diálogo con la ciudadanía**

Para el segundo bloque del I Diálogo Ciudadano de Rendición de Cuentas, se cuenta con la participación de los veedores en representación de las comunidades y quienes trataron en el diálogo los temas solicitados a través de la Primera Consulta de Expectativas de Información. A continuación, se relacionan los veedores designados:

Subred Sur Occidente:

Orlando Caicedo: Líder comunitario con más de 20 años de experiencia, veedor activo de la veeduría APP Bosa. Ha trabajado en temas de propiedad horizontal en esta localidad. Así mismo se encuentra participando en la constitución de la Asociación de Usuarios de APP Bosa. Se destaca que ha sido un líder propositivo y crítico de los temas de participación social en salud en la ciudad de Bogotá.

Subred Norte:

Martha Cecilia Chamucero: Líder social de la localidad de Suba con una trayectoria de más de 30 años haciendo ejercicios de veeduría y control social a nivel distrital por la defensa del derecho a la salud. Ha sido integrante de la Junta Directiva de Hospitales, así como de la Subred Norte. Actualmente es la vocera de la veeduría distrital del Contact Center, pertenece a la Veeduría Plan de Intervenciones Colectivas de la Subred Norte acompañando el entorno educativo y el eje de vigilancia de salud pública.

Subred Sur:

María Ofelia Cárdenas: Líder comunitaria y presidenta de la Asociación de Usuarios de Tunjuelito, integrante del COPACO de Tunjuelito, veedora ciudadana con una larga trayectoria en el ejercicio de control social. Es integrante de la veeduría de la Ruta de la Salud, Veeduría Plan Ampliado de Inmunización (PAI), Veeduría Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas, Veeduría Proyectos de Inversión Local en Tunjuelito de la Subred Sur.

Subred Centro Oriente:

Hebert Guerrero: Líder de Centro Oriente, con una trayectoria de 15 años de participación en salud. Actualmente realiza veeduría a los Proyectos de Inversión Local, de igual manera preside la Asociación de Usuarios e integra el Consejo Territorial de Planeación Distrital.

Cabe resaltar que previo a iniciar el diálogo con veedores, una representante de la población en condición de discapacidad preguntó sobre la renovación del convenio de la ruta de la salud y también manifestó su inconformidad frente a la gestión que realiza el punto de autorizaciones de Capital Salud en Usaquén. De igual manera solicitó adelantar las acciones para mejorar la accesibilidad en la Secretaría Distrital de Salud para población en condición de discapacidad.

El señor secretario manifestó en relación con la ruta de la salud, que el presupuesto se está agotando y se están adelantando las acciones para conseguir los recursos que garanticen la continuidad de un proyecto que está en el corazón de la ciudadanía. En cuanto a la EPS Capital Salud, se desarrolló una reunión con el gerente y el equipo directivo de la EPS para mejorar los aspectos que han generado inconformidad en la ciudadanía. Con relación a la accesibilidad se revisarán las acciones necesarias para su mejora.

Se da inicio al diálogo, las y los líderes en representación de sus comunidades presentaron al secretario inquietudes frente a diferentes procesos, así:

Orlando Caicedo, líder de la localidad de Bosa, agradeció la participación y reconoció la gestión del secretario realizada de manera previa en otras entidades y ciudades, su pregunta: ¿Cómo se piensa hacer realidad la contratación con el régimen contributivo, ya que la ley no los obliga?, ¿y de esta manera, se debe optimizar las nuevas instalaciones en temas de infraestructura en la ciudad de Bogotá. ¿Las subredes tienen la capacidad instalada para dar respuesta a la contratación?

Al respecto el secretario responde y expone cómo los gobiernos anteriores han definido modelos de atención con diferentes estrategias, señalando que las aseguradoras no se han comprometido con estos procesos. Por otra parte, indica que la actual situación del Sistema los obliga a cambiar su posición y por lo tanto se espera lograr un compromiso y acuerdo de voluntades que involucre a todos los actores, en el que la participación de las EPS es fundamental y estas entidades han manifestado su voluntad de vincularse activamente al modelo.

Es muy importante que posterior a la aprobación del Plan Distrital de Desarrollo se logre la participación pensando en disminuir las barreras de acceso para la ciudadanía, sin importar su afiliación.

Ilustración 8. Intervención Veedores en Diálogo Ciudadano con el Secretario de Salud



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

• Caracterización de la ciudadanía asistente al I Diálogo Ciudadano

El I Diálogo Ciudadano fue un evento de gran relevancia. Antes del inicio del diálogo se llevó a cabo un proceso con la debida diligencia en cuanto a la asistencia de los participantes. Para garantizar una información precisa y efectiva de la asistencia de la ciudadanía en general, se implementó un formato que permitió la clasificación detallada de la información en él consignada, con el propósito de evidenciar el enfoque participativo, democrático y transparente del diálogo, como reflejo de nuestro compromiso y fortalecimiento de Gobierno Abierto.

De acuerdo con los registros de asistencia al I Diálogo Ciudadano 2024, se contó con una asistencia de 261 personas, de las cuales 227 acudieron directamente al evento en el Auditorio Principal y 34 personas de manera virtual, mediante la transmisión en YouTube realizada, lo que equivale a una presencialidad del 87% frente a un 13% de asistentes de virtuales. Sin embargo, es importante señalar que el registro de asistencia virtual no refleja el número de personas conectadas que alcanzo a ser de 67 personas. La asistencia según modalidad se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1 Asistencia del I Diálogo Ciudadano de Rendición de Cuentas 2024

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN	NÚMERO DE ASISTENTES
PRESENCIAL	227
VIRTUAL: YOUTUBE	34
TOTAL	261

Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud.2024

La modalidad mixta de asistentes presenciales y virtuales refleja una cuidadosa planificación que busca fomentar la participación inclusiva y garantizar una representación diversa en el diálogo de rendición de cuentas. La activa participación, tanto en términos de origen (comunidad y funcionarios) como en modalidad (presencial y virtual), resalta la importancia y eficacia de la planificación y ejecución del I Diálogo Ciudadano de Rendición de Cuentas.

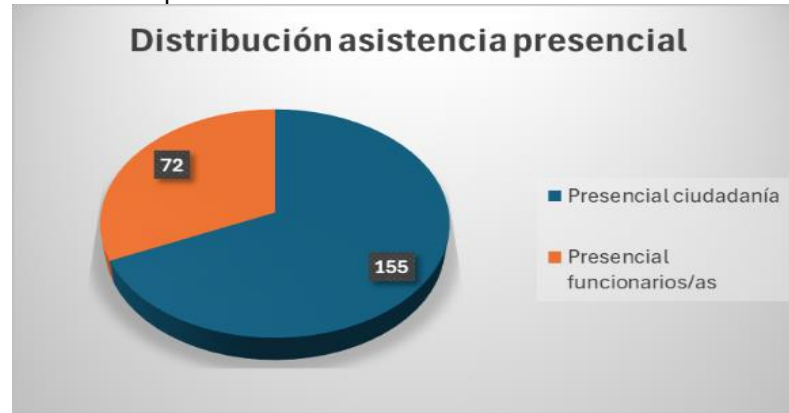
- **Tipo de actor**

En cuanto a la asistencia presencial los registros se realizaron de forma diferenciada, se contó con un formato de asistencia para los actores institucionales (funcionarios o colaboradores) y otro formato para quienes acudieron en calidad de ciudadanía o comunidad organizada. En tal sentido, 72 asistentes se identificaron como funcionarios o colaboradores de alguna entidad y 155 se registraron como ciudadanía, lo que equivale al 31,7% y 68,3% respectivamente.

Por otra parte, el formulario de registro virtual indagaba si los participantes pertenecían a alguna entidad del sector salud o alguna Asociación de Usuarios, COPACO, organización social y/o veeduría ciudadana. De acuerdo con los resultados, al igual que en la asistencia presencial, la mayoría de las personas que se conectaron a la transmisión fueron ciudadanas y ciudadanos integrantes de diferentes organizaciones e instancias de participación, así se identificaron 24 de las 34 personas registradas, lo que equivale al 70,6%; las 10 personas restantes, que representan el 29,4% de los asistentes de manera virtual, manifestaron ser de entidades del sector salud.

Se concluye de los registros que tanto en la asistencia presencial como virtual la proporción de actores ciudadanos o comunitarios y los actores institucionales es similar.

Gráfica 1. Distribución asistencia presencial



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud.2024

Gráfica 2. Distribución asistencia virtual



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud.2024

• Conclusiones

El I Diálogo Ciudadano ha sido un reflejo del profundo interés de la ciudadanía por conocer los avances y resultados de la gestión en el sector salud durante el I trimestre, con un total de 261 asistentes. La diversidad se manifiesta tanto en la modalidad de participación, donde 227 asistentes estuvieron presentes de manera presencial y 34 virtualmente a través del YouTube, como en la representación demográfica. La notable participación en el auditorio subraya el compromiso de los ciudadanos con la transparencia y los diálogos ciudadanos de rendición de cuentas.

El dinamismo de la jornada se ha manifestado a través de preguntas, sugerencias y apreciaciones, evidenciando la voluntad de la comunidad por involucrarse activamente en el diálogo ciudadano. El número de asistentes al I diálogo ciudadano de rendición de cuentas que evaluaron la jornada, desafortunadamente, fue muy baja, para futuras jornadas se plantea implementar estrategias innovadoras, tanto virtuales como presenciales, además de fortalecer la capacitación sobre la evaluación de procesos y espacios específicos.

El diálogo ciudadano es un espacio que da voz y protagonismo a representantes de la ciudadanía, veedurías ciudadanas y organizaciones sociales y comunitarias de las cuatro Subredes Integradas del Servicio de Salud E.S.E. Esta iniciativa permite que ciudadanos encargados del control social compartan sus experiencias destacando la labor que desempeñan en el ámbito de la participación social en salud.

El diálogo con representantes de la ciudadanía no solo enriqueció la jornada, sino que también resaltó la importancia de su labor en la vigilancia y mejora constante de la inversión de los recursos de salud, de la continuidad y fortalecimiento de los servicios de salud para la población y reforzó lazos de confianza entre los participantes y la entidad. Esta experiencia reaviva la idea de que la participación ciudadana activa es fundamental para la construcción de un sistema de salud más efectivo y centrado en las necesidades reales de la comunidad y que una ciudadanía más activa en la exigencia de sus derechos hace realidad la democracia participativa.

5.2.3 II Diálogo Ciudadano

Fecha: 23 de julio de 2024

Hora: 8:00 am – 12:30 pm

Lugar: Plazoleta y Auditorio Principal Secretaría Distrital de Salud

Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=FCIzKNVr5q4>

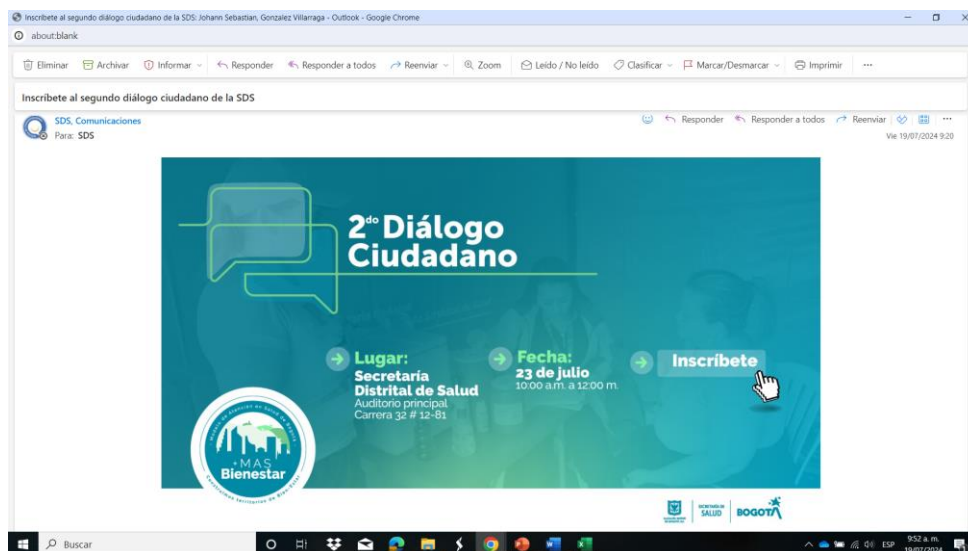
Los grupos de interés invitados al II Diálogo Ciudadano fueron las instancias y espacios de participación social en salud: Asociaciones de Usuarios, COPACOS, Veedurías ciudadanas en salud, organizaciones territoriales, poblacionales, diferenciales, entes de control, servidores públicos y ciudadanía en general interesada, a participar de manera presencial en el Auditorio de la Secretaría Distrital de Salud y/o de manera virtual a través de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=FCIzKNVr5q4>

Ilustración 9. Pieza convocatoria II Diálogo Ciudadano



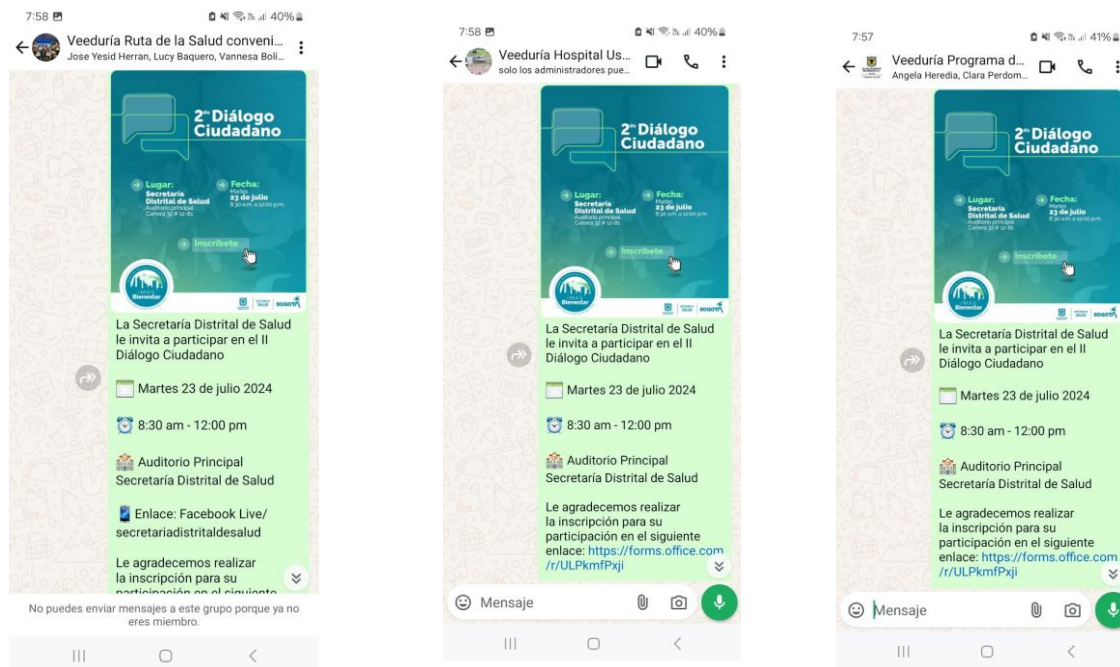
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Ilustración 10. Pantallazo envío invitación por medio de correo institucional



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Ilustración 11. Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea



Fuente: Comunicación personal en Grupos de WhatsApp de Veedurías en Salud en julio de 2024

En el marco del II diálogo ciudadano, se dio la bienvenida a los participantes que se encontraban de manera presencial en la plazoleta principal de la Secretaría Distrital de Salud y se realizó el proceso de inscripción de los participantes presenciales, en ese momento se les entregó un ejemplar del periódico Participación al Día, material de apoyo y se les indicó las actividades a desarrollar en las carpas ubicadas en la plazoleta. De esta manera, las carpas se ubicaron en la plazoleta de la entidad y se identificaron de la siguiente manera:

1. **Carpa 1: Plan Distrital de Desarrollo**
2. **Carpa 2: Plan Territorial de Salud**
3. **Carpa 3: Participación Social Transformadora**

Carpa 1: Plan Distrital de Desarrollo (PDD) a cargo de la Dirección de Planeación Sectorial, la Metodología utilizada fue la socialización del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, a través de material visual se contextualiza las fases previas a la formulación, objetivos, metas de resultado para el sector salud, donde se socializa el objetivo 2, los recursos asignados; como un elemento clave

dentro del Plan de Desarrollo se socializan el estado actual de las obras de infraestructura en Salud y fechas de entrega a la ciudadanía. Las inquietudes frente aspectos que consideran no se tuvieron en cuenta como: Salud mental, salud ambiental, en cuanto a la meta de accidentabilidad vial consideran que no se tuvieron en cuenta todos los actores viales, se presentan inquietudes frente al acceso a la prestación de los servicios, se aclaran inquietudes y se invita a los asistentes a continuar el recorrido por las otras carpas.

Ilustración 12. Socialización Carpa 1-Plan Distrital de Desarrollo



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud.2024

Carpa 2: Pan Territorial en Salud (PTS) a cargo de la Dirección de Planeación Sectorial, la metodología utilizada en la carpa fue tipo circuito, allí se indica las principales generalidades del Plan Territorial en Salud, los ejes estratégicos, las problemáticas priorizadas, la relación de estos con el Plan Distrital de Desarrollo, el Modelo de Atención Primaria Social y las metas en salud. La participación de la ciudadanía se basó en las problemáticas y la participación, es decir, atención primaria social. Es importante señalar que existen una gran preocupación por el recorte del recurso humano, tanto administrativo como asistencial médico, así como la legitimidad de los procesos en el territorio con la ciudadanía en general que hace parte de estos, y el impacto que se tendrá en la implementación de las políticas públicas. Otra de las preocupaciones ciudadanas o necesidades sentidas estuvo relacionada con la prevención y promoción de la salud mental y física, la seguridad alimentaria, la salud sexual y reproductiva, la salud ambiental, los procesos con grupos poblacionales étnicos, la comunidad cannábica y el adulto mayor.

Ilustración 13. Socialización Carpa 2-Plan Territorial de Salud



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud.2024

Carpa 3: Participación Social Transformadora a cargo de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad, las personas participantes en la carpa 3 fueron mujeres mayores de 60 años en su mayoría, se identificaron participantes de diversos grupos como COPACOS, Asociaciones de Usuarios, organizaciones y colectivos ambientales, cannábicos, proteccionistas de animales, veedurías ciudadanas en proyectos de inversión local y miembros de CPL, población Kichwa, profesionales de las Oficinas de Participación Comunitaria de las Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S.E. La carpa 3 sobre Participación Social Transformadora estaba dividida a su vez en 3 escenarios, cada grupo de participantes rotó por estos 3 escenarios consecutivamente y en cada uno se desarrollaron las siguientes actividades articuladas con el fin de dejar claridades acerca del funcionamiento de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad (DPSGTyT) con cada uno de sus procedimientos y su proceso de articulación con el Modelo de Atención MAS Bienestar para materializar el derecho a la Participación Social en Salud:

Ilustración 14. Socialización Carpa 3-Participación Social Transformadora



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud.2024

- **Diálogo con la ciudadanía entre el Secretario Distrital de Salud, Subsecretarios, Gerente de Capital Salud, Gerentes de Subredes**

La maestra de ceremonia indica que se dará lectura a las preguntas entregadas en el formulario de inscripción, formato de preguntas en el auditorio, preguntas de la ciudadanía presente en el auditorio, preguntas en el chat de YouTube. Se recibieron preguntas de la Red Distrital de Veedurías, Asociaciones de Usuarios, COPACOS, se inicia la ronda de preguntas. Las principales inquietudes de la ciudadanía fueron sobre:

- Talento humano insuficiente para atender a la ciudadanía en los puntos de atención de Capital Salud y Audifarma.
- Falta de estrategias de humanización del servicio, maltrato a los usuarios por parte de los regentes farmacéuticos y talento humano de primera línea.
- Los puntos de atención de Audifarma dispuestos y autorizados para la entrega de los medicamentos e insumos están lejanos a los lugares de residencia de los usuarios.
- Existe desabastecimiento de medicamentos, y no se hace la entrega completa de la fórmula en los puntos de atención de Audifarma.

- Desabastecimiento de medicamentos e insumos en farmacias internas en hospitales y urgencias.
- Falta de oportunidad en el agendamiento de citas con especialistas (citas de control y no de primera vez). No hay la misma oferta de servicios en las cuatro Subredes Integradas de Salud.
- Se debe revisar la efectividad y eficiencia de los canales de atención para asignación de citas, se da el ejemplo de los tiempos de atención de la línea de WhatsApp.
- Los puntos de atención de Capital Salud no realizan proceso de autorización de medicamentos de alto costo, enviando a los usuarios a otros puntos de atención.
- Medición de la Participación social incidente y vinculante, incentivos para la participación ciudadana.
- **Caracterización de la ciudadanía asistente al II Diálogo Ciudadano**

El II Diálogo Ciudadano fue un evento de gran relevancia. Antes del inicio del diálogo se llevó a cabo un proceso con la debida diligencia en cuanto a la asistencia de los participantes. Para garantizar una información precisa y efectiva de la asistencia de la ciudadanía en general, se implementó un formato que permitió la clasificación detallada de la información consignada, con el propósito de evidenciar el enfoque participativo, democrático y transparente del diálogo, como reflejo de nuestro compromiso y fortalecimiento de Gobierno Abierto.

De acuerdo con los registros de asistencia el II diálogo ciudadano 2024, se contabiliza una asistencia de 249 personas, de las cuales 57 se habían preinscrito al evento, 211 acudieron al evento en el auditorio de la Secretaría Distrital de Salud y 38 participaron de manera virtual, mediante la transmisión de YouTube realizada, lo que equivale a una presencialidad del 85% frente a un 15% de asistentes de virtuales. Es importante señalar que el registro de asistencia virtual no refleja el número de personas conectadas que alcanzo a ser de 65 personas. La asistencia según modalidad se presenta en la siguiente tabla:

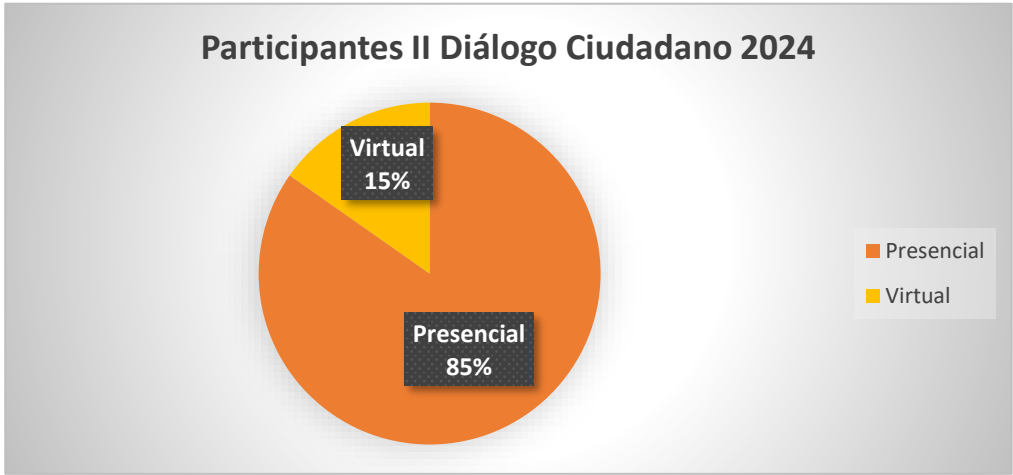
Tabla 2 Asistencia del II Diálogo Ciudadano 2024

Modalidad de asistencia	Número de asistentes	%
Presencial	211	85%
Virtual	38	15%
Total	249	100%

Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

La modalidad mixta de asistentes presenciales y virtuales refleja una cuidadosa planificación que busca fomentar la participación inclusiva y garantizar una representación diversa en el diálogo ciudadano. La activa participación, tanto en términos de origen (comunidad y funcionarios) como en modalidad (presencial y virtual), resalta la importancia y eficacia de la planificación y ejecución del II Diálogo Ciudadano 2024.

Gráfica 3. Participantes en el II Diálogo Ciudadano



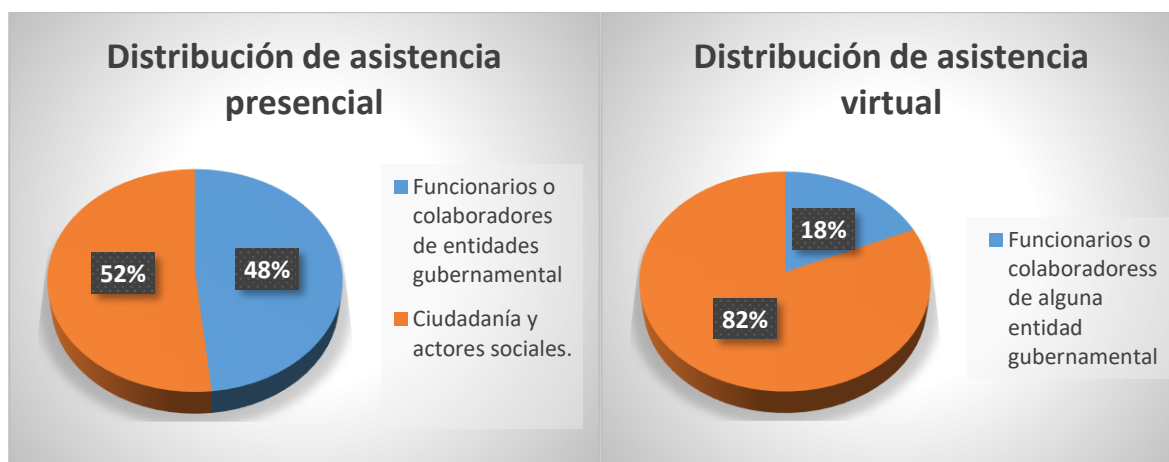
Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

- **Tipo de Actor**

En cuanto a la asistencia presencial los registros se realizaron de forma diferenciada, se contó con un formato de asistencia para los actores institucionales (funcionarios o colaboradores) y con otro formato para quienes acudieron en calidad de ciudadanos o representantes comunitarios. En tal sentido 102 asistentes se identificaron como funcionarios o colaboradores de alguna entidad y 109 se registraron como ciudadanos, lo que equivale al 48% y 52% respectivamente.

Por su parte, en cuanto al formulario de registro virtual indagaba los participantes pertenecían a alguna entidad o grupo de valor específico. De acuerdo con los resultados, y al igual que en la asistencia presencial, la mayoría de las personas que se conectaron a la transmisión virtual fueron de la ciudadanía integrantes de diferentes organizaciones sociales e instancias de participación, así se identificaron de las 38 personas registradas, 7 eran funcionarios o colaboradores de entidades y 31 de la ciudadanía, lo que equivale al 15% y 85% respectivamente. Se concluye de los registros que tanto en la asistencia presencial como virtual la proporción de actores ciudadanos o comunitarios fue mayor a los actores institucionales.

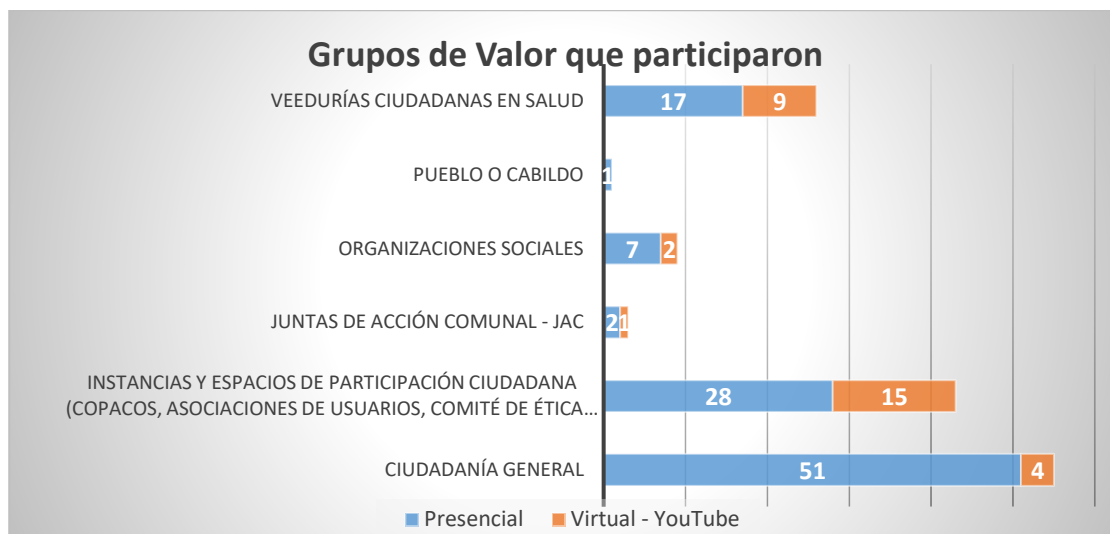
Gráfica 4. Distribución de asistencia presencial y virtual



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

El evento tuvo la participación de diferentes grupos de grupos de valor entre los cuales se identificó la participación de 55 personas de la Ciudadanía en general, 43 de Instancias y espacios de participación ciudadana (COPACOS, Asociaciones de Usuarios, Comité de Ética Hospitalaria, Junta Asesora Comunitaria), 3 de Juntas de Acción Comunal – JAC, 9 de Organizaciones sociales, 1 de Pueblo o Cabildo y 26 de Veedurías ciudadanas en salud.

Gráfica 5. Grupos de Valor en el II Diálogo Ciudadano 2024.



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Conclusiones

El II diálogo ciudadano ha sido un reflejo del profundo interés de la ciudadanía por conocer los avances y resultados de la gestión en el sector salud durante el II trimestre, con un total de 249 asistentes. La diversidad se manifiesta tanto en la modalidad de participación, donde 211 asistentes estuvieron presentes de manera presencial y 38 virtualmente a través del YouTube, como en la representación demográfica. La notable participación en el auditorio subraya el compromiso de los ciudadanos con la transparencia y los diálogos ciudadanos.

El dinamismo de la jornada se ha manifestado a través de preguntas, sugerencias y apreciaciones, evidenciando la voluntad de la comunidad por involucrarse activamente en el diálogo ciudadano. El número de asistentes al II diálogo ciudadano que evaluaron la jornada, desafortunadamente, fue muy baja, para futuras jornadas se plantea implementar estrategias innovadoras, tanto virtuales como presenciales, además de fortalecer la capacitación sobre la evaluación de procesos y espacios específicos.

El diálogo con la ciudadanía no solo enriqueció la jornada, sino que también resaltó la importancia de su labor en la vigilancia y mejora constante de la inversión de los recursos y programas en salud (Contact Center y Ruta de la Salud), por tal razón se refuerza confianza entre los participantes y la Secretaría Distrital de Salud. Esta

experiencia profundiza la idea de que la participación ciudadana activa es fundamental para la construcción de un sistema de salud más efectivo y centrado en las necesidades reales de la comunidad y que una ciudadanía más activa en la exigencia de sus derechos hace realidad la democracia participativa.

El II diálogo ciudadano fue un espacio que da voz y protagonismo a representantes de la ciudadanía, veedurías ciudadanas y organizaciones sociales y comunitarias de las cuatro Subredes Integradas del Servicio de Salud E.S.E. Esta iniciativa permite que ciudadanos encargados del control social compartan sus experiencias destacando la labor que desempeñan en el ámbito de la participación social en salud.

5.2.4 III Diálogo Ciudadano

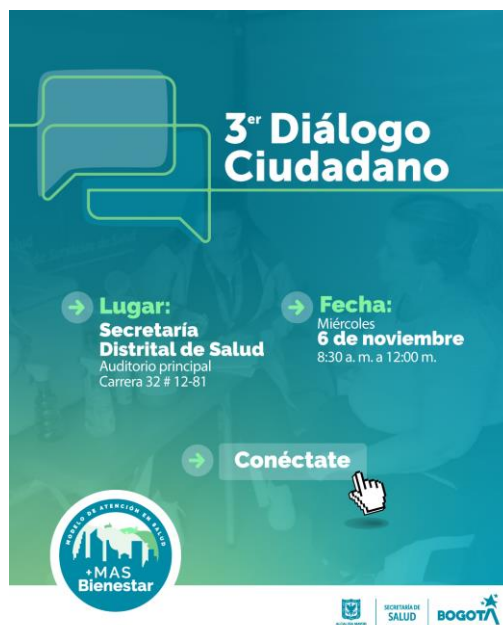
Fecha: 06 de noviembre de 2024

Hora: 8:30 am – 12:30 pm

Lugar: Auditorio Principal Secretaría Distrital de Salud

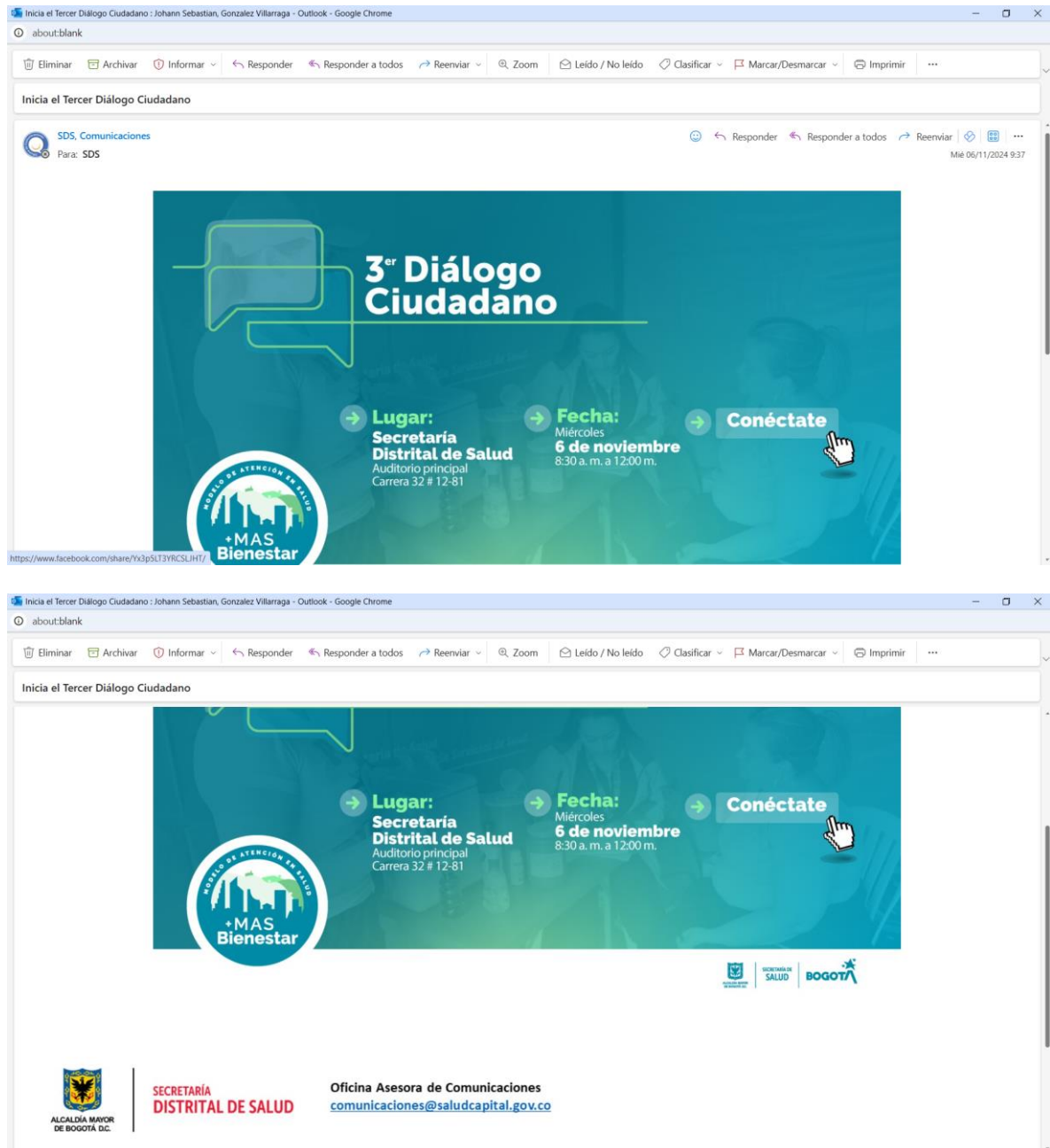
Enlace: <https://www.facebook.com/share/v/1D3NMQxtGK/>

Ilustración 15. Pieza convocatoria III Diálogo Ciudadano



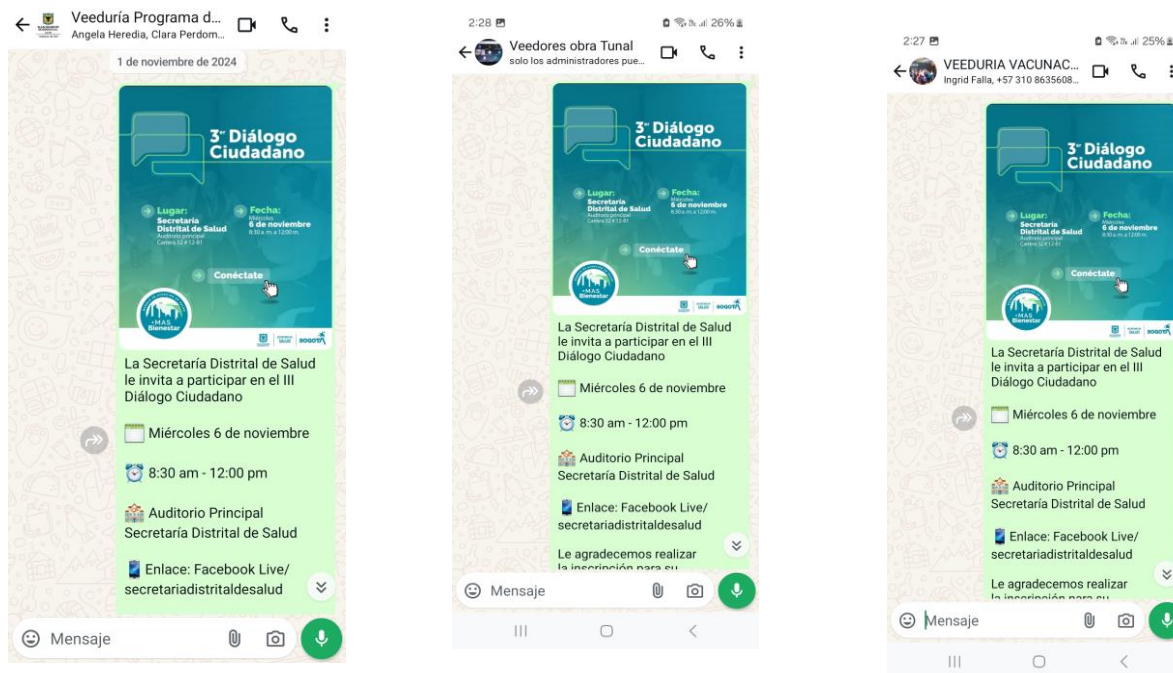
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Ilustración 16. Pantallazo envío invitación por medio de correo institucional



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Ilustración 17. Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea



Fuente: Comunicación personal en Grupos de WhatsApp de Veedurías en Salud en julio de 2024

En el marco del III Diálogo Ciudadano, se dio la bienvenida a los participantes que se encontraban de manera presencial en el Auditorio Principal de la Secretaría Distrital de Salud y los que se encontraban conectados de manera virtual, donde se dio la apertura al diálogo por parte de la Dra. Alejandra Taborda Restrepo Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.

Se inició rescatando la importancia de las comunidades en los espacios del diálogo. La Dra. Alejandra Taborda presenta la jornada y el objetivo de socializar el modelo de salud MAS Bienestar y agradece a los asistentes presentes que también participaron en las diferentes mesas de trabajo de preparación del modelo.

El III Diálogo Ciudadano tuvo el propósito de socializar las propuestas realizadas por las instancias de participación, veedurías ciudadanas, organizaciones sociales y ciudadanía en las jornadas MAS Bienestar realizadas en el mes de mayo de 2024 y su incorporación en el Modelo Territorial de Salud.

Este tipo de espacios contribuyó a un espacio innovador y compartir los logros más significativos en materia de experiencias significativas frente a la participación de la ciudadanía y el Modelo Territorial de Salud. De esta manera, se realizará en el

Auditorio Principal de la Secretaría Distrital de Salud, este espacio se desarrolló bajo los siguientes bloques:

- **Momentos del III Diálogo Ciudadano**

(I Momento)

Proyección Video del Modelo de Atención en Salud-MAS BIENESTAR

Oficina Asesora de Comunicaciones

Se proyectó por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones el video del Modelo de Atención en Salud MAS BIENESTAR para presentar los principales retos y oportunidades para mejorar el bienestar, la calidad de vida y la salud de la ciudadanía de Bogotá mediante un modelo de salud basado en Atención Primaria Social.

(II Momento)

Balance General Mesas MAS BIENESTAR

Dra. Alejandra Taborda

Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

En primer lugar, se realizó una contextualización de las Jornadas MÁS BIENESTAR, donde se describen: i) las necesidades a intervenir con el modelo; ii) la Atención Primaria Social como fundamento; iii) los enfoques que lo orientan; iv) los pilares que estructuran su operación; y v) los atributos requeridos para el logro de objetivos.

(III Momento)

Propuestas ciudadanas y cómo se incorporaron en los pilares del Modelo de Atención en Salud

Dra. Alejandra Taborda

Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Delegados de la comunidad

Directivos Secretaría Distrital de Salud

Este espacio estuvo liderado por la Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía con la interacción de aquellos delegados de la comunidad y directivos de la entidad frente a la socialización de las propuestas ciudadanas que se tuvieron en cuenta en la Jornada MAS Bienestar realizada en el

mes de mayo de 2024 en la Secretaría Distrital de Salud y cómo todas estas propuestas fueron incorporadas en los pilares del Modelo de Atención en Salud:

- Intersectorialidad para el Bienestar

Dr. Julián Fernández Niño– Subsecretario de Salud Pública

Wilson Torres, líder social y vocero de la comunidad víctima del conflicto armado en el país

- Gestión Integral del Riesgo

Dr. Luis Alexander Moscoso – Subsecretario de Servicios en Salud y Aseguramiento

Nancy Ruth Melo Albornoz, Líder Teoterapista y activista en salud, miembro de la International Confederation of Theotherapy y de la Junta Asesora Comunitaria del Simón Bolívar.

- **Preguntas de la Ciudadanía**

La Dra. Alejandra Taborda solicita que las preguntas sean puestas por escrito para poder responder, así mismo los casos particulares serán dirigidos con servicio a la ciudadanía para encontrar respuesta en cada caso particular.

Se invita al doctor Manuel Alejandro Godoy, Director de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud para dar respuesta a el tema del agendamiento de citas. Inicialmente este servicio lo realizaba la Secretaría de Salud y ahora se encuentra administrado por cada una de las subredes y las cuales tenían libertad para formalizar el canal de atención a la ciudadanía para el agendamiento de las citas.

Los hallazgos encontrados se han socializados con las direcciones para ser tratados al interior y realizar todos los ajustes y tomar las medidas pertinentes para poder mejorar en el agendamiento de las citas. En estos momentos cada subred tiene su Contac Center a partir del 31 de octubre los cuales darán respuesta oportuna a los requerimientos.

Sobre la entrega de medicamentos:

La Dra. Alejandra Taborda hace llamado a la profesional de Control Social, Flor Angela Vargas, para que se cuente cómo avanza la conformación de una veeduría ciudadana como garantía de la transparencia en el tema de la entrega de medicamentos y las acciones adelantadas por la secretaria para dar respuesta a las dificultades presentadas en esta área.

La profesional Flor Angela Vargas resalta la importancia de la conformación de estos mecanismos de control social y como instrumento se realiza un piloto de control denominado “Cliente incognito” en el que veedores hicieron visitas a diferentes puntos de distribución de medicamentos, haciéndose pasar como clientes y allí evidenciaron falencias en los procedimientos de custodia, almacenaje y distribución de los medicamentos, se generó un primer formato para registrar estas observaciones y el cual se ajustará de acuerdo a lo encontrado en el piloto para poder replicar el ejercicio con una veeduría ya constituida.

Preguntas del auditorio:

Se abre el micrófono para las preguntas a los asistentes al evento de manera presencial, sin embargo, la mayoría de las preguntas eran sobre necesidades particulares por lo cual se busca interlocución por parte de Capital Salud y cada una de las Subredes para su respuesta.

Estas intervenciones de la comunidad expresando sus necesidades particulares, evidenciaron un inconformismo por parte de los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en diferentes ámbitos, con problemáticas en atención, programación de citas, entregas de medicamentos entre otros. A cada uno de estos casos se les dio trámite por Servicio al Ciudadano garantizando respuesta de estos casos.

- **Caracterización de la ciudadanía asistente al III Diálogo Ciudadano**

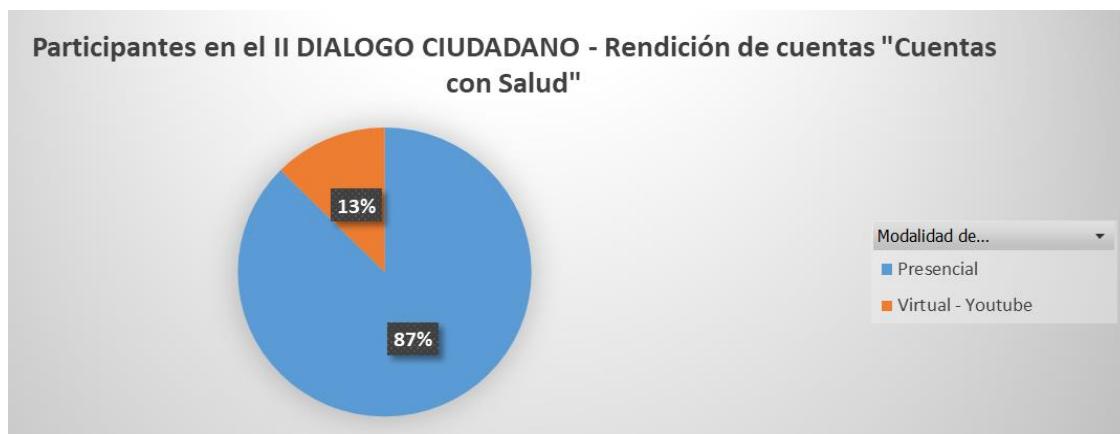
De acuerdo con los registros de asistencia el III Diálogo Ciudadano, se contabiliza una asistencia de 247 personas, 216 acudieron al evento en el auditorio de la Secretaría Distrital de Salud y 31 participaron de manera virtual, mediante la transmisión de Facebook realizada, lo que equivale a una presencialidad del 87% frente a un 13% de asistentes de virtuales. Sin embargo, es importante señalar que el registro de asistencia virtual no refleja el número de personas conectadas que alcanzo a ser de 75 personas.

Tabla 3. Datos de participación virtual y presencial III Diálogo Ciudadano

Modalidad de asistencia	Número de asistentes	%
Presencial	211	87%
Virtual	38	13%
Total	249	100%

Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Gráfica 6. Participantes en el III Diálogo Ciudadano



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Como se puede ver en la gráfica la asistencia presencial es significativamente alta en relación con el reporte de asistencia virtual, por lo cual podemos decir que este evento de participación ciudadana representa una oportunidad para la comunidad para encontrarse con las entidades y conversar sobre los temas de interés.

- **Tipo de actor**

En cuanto a la asistencia presencial los registros se realizaron de forma diferenciada, se contó con un formato de asistencia para los actores institucionales (funcionarios o colaboradores) y con un formato distinto para quienes acudieron en calidad de ciudadanos o comunitarios. En tal sentido 102 asistentes se identificaron

como funcionarios o colaboradores de alguna entidad y 114 se registraron como ciudadanos, lo que equivale al 47% y 53% respectivamente.

Por su parte, en cuanto al formulario de registro virtual indagaba si el o la participante pertenecía a alguna entidad o grupo de valor específico. De acuerdo con los resultados, y al igual que en la asistencia presencial, la mayoría de las personas que se conectaron a la transmisión virtual fueron de la ciudadanía integrantes de diferentes organizaciones sociales e instancias de participación, así se identificaron de las 38 personas registradas, 9 eran funcionarios o colaboradores de entidades y 22 de la ciudadanía. lo que equivale al 29% y 71% respectivamente. Se concluye de los registros que tanto en la asistencia presencial como virtual la proporción de actores ciudadanos o comunitarios fue mayor a los actores institucionales.

Gráfica 7. Distribución de asistencia presencial y virtual.



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT. Secretaría Distrital de Salud. 2024

El evento tuvo la participación de diferentes grupos de valor entre los cuales se identificó la participación de 23 personas de la Ciudadanía en general con 18 asistentes presenciales y 5 asistentes de forma virtual, 63 de Instancias y espacios de participación ciudadana (COPACOS, Asociaciones de Usuarios, Comité de Ética Hospitalaria, Junta Asesora Comunitaria), siendo 52 asistentes presenciales y 11 virtuales, 24 de Organizaciones sociales representados en 52 asistentes de manera presencial y 11 de forma virtual; 5 de Pueblo o Cabildo 4 asistentes presenciales y 1 virtual y 21 de Veedurías ciudadanas en salud, de los cuales 3 participaron de forma virtual.

Lo anterior refleja la importancia del trabajo en los territorios en donde los diferentes referentes, gestores y profesionales que acompañan a la comunidad en sus diferentes espacios y acciones de participación, reflejan el interés de la Secretaría

de Salud por fortalecer la participación ciudadana en el territorio y de fortalecer también espacios como este en el que la voz de la comunidad es la protagonista.

La apuesta es lograr una metodología que integre a los actores sociales, comunitarios y a las entidades por un trabajo integrado e intersectorial para dar respuesta efectiva a las necesidades, representadas en estos líderes y organizaciones asistentes a este III Diálogo Social.

- **Conclusiones**

La participación en el III Diálogo ciudadano, muestra nuevamente el compromiso de la ciudadanía organizada en el seguimiento y vigilancia de la inversión y la gestión del sector salud, su respuesta a la convocatoria, para conocer los avances y resultados fue positiva, el ejercicio de rendición de cuentas contó con un total de 247 personas de las cuales 216, estuvieron de manera presencial en el auditorio y 31 virtualmente a través del canal dispuesto para este fin.

Durante el desarrollo del III Diálogo se adelantó la socialización del programa MAS Bienestar, lo cual era uno de los propósitos centrales del mismo, no obstante, ante la solicitud ciudadana, fue necesario ajustar la agenda, para dar paso a las intervenciones de los participantes y escuchar las inquietudes y preguntas, reduciendo los momentos de la presentación de las experiencias de participación ciudadana en la construcción de los pilares del modelo.

Las inquietudes e intervenciones ciudadanas expresadas durante el espacio del III Diálogo, están centradas en tres grandes bloques, a saber: Programación de citas médicas, la reiteración frente a la necesidad de que se ponga nuevamente en funcionamiento el programa Ruta de las Salud y los distintos factores que disminuyen la calidad del proceso de entrega de medicamentos por parte de los gestores farmacéuticos.

Es de destacar que, frente a la necesidad de mejorar el proceso de entrega de medicamentos por parte de los gestores farmacéuticos, se encuentra en marcha la propuesta de conformación y fortalecimiento de una veeduría de carácter distrital, para adelantar el seguimiento y vigilancia a dicho proceso por parte de la ciudadanía organizada, con el apoyo y acompañamiento de la Secretaría distrital de Salud.

Aunque en algunos momentos del Diálogo, la expresión de las inquietudes de los participantes puede tensionar el ambiente del espacio de participación, es necesario destacar que la adecuada respuesta a las mismas contribuye a fortalecer la confianza en la relación entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Salud, resaltando la importancia fundamental de la participación en la construcción y

mejoramiento permanente de un sistema de salud enfocado en la garantía de los derechos.

5.2.5 IV Diálogo Ciudadano

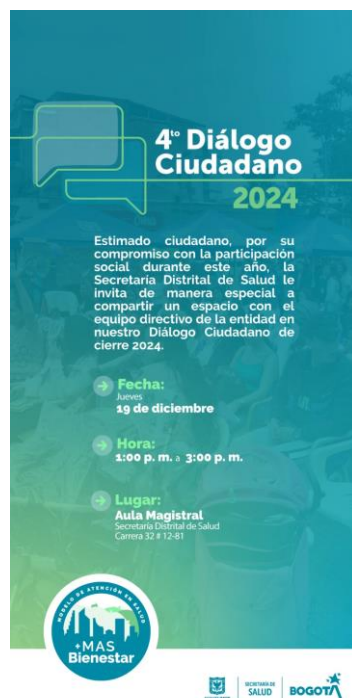
Fecha: 19 de diciembre de 2024

Hora: 1:30 pm – 4:00 pm

Lugar: Aula Magistral Secretaría Distrital de Salud

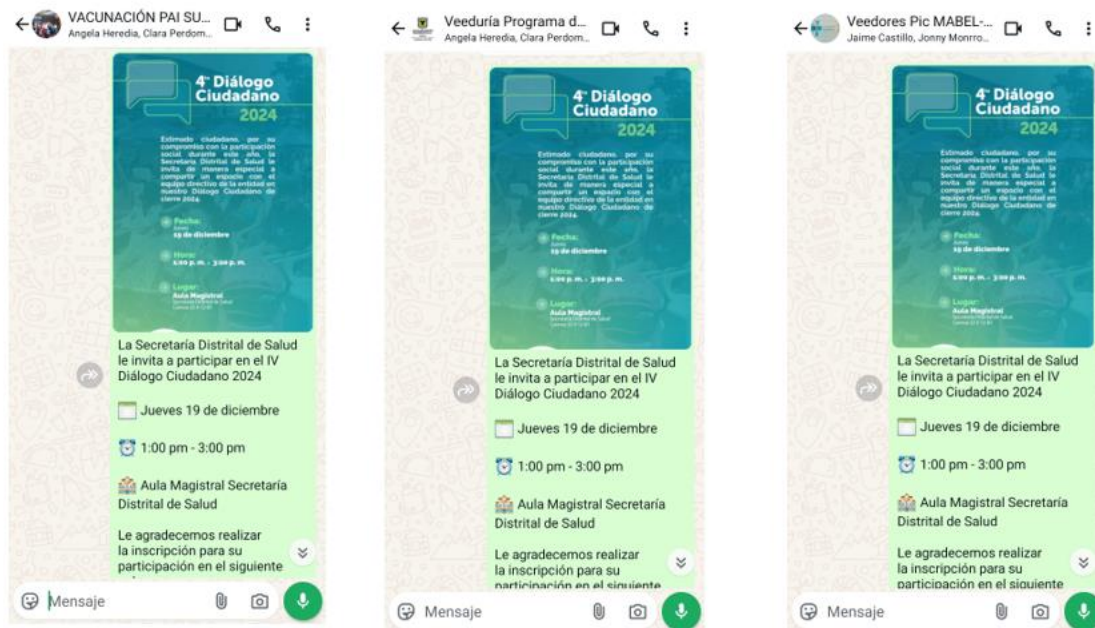
Los grupos de interés invitados al IV Diálogo Ciudadano fueron las instancias y espacios de participación social en salud: Asociaciones de Usuarios, COPACOS, Veedurías ciudadanas en salud, organizaciones territoriales, poblacionales, diferenciales, servidores públicos y ciudadanía en general interesada, a participar de manera presencial en el Aula Magistral de la Secretaría Distrital de Salud

Ilustración 17. Pieza convocatoria IV Diálogo Ciudadano



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Ilustración 18. Pantallazos del envío invitación por medio de mensajería instantánea



Fuente: Comunicación personal en Grupos de WhatsApp de Veedurías en Salud en julio de 2024

De esta manera, el día 19 de diciembre en el Aula Magistral de la Secretaría Distrital de Salud, inicia el IV Diálogo Ciudadano 2024 con la siguiente agenda:

- Momento 1: Presentación Secretario de Salud
- Momento 2: Diálogo Moderado por el Secretario de Salud y preguntas de la ciudadanía

De manera previa se realizó convocatoria e inscripción al evento de los grupos de valor de la entidad, entre ellos: Instancias y espacios de Participación en Salud (Asociación de Usuarios, COPACOS, Juntas Asesoras Comunitarias, representantes de la comunidad antes las Juntas Directivas de las Subredes Integradas de Servicios de Salud), Veedurías ciudadanas en salud, organizaciones sociales, organizaciones poblacionales, diferenciales y de género, entes de control, servidores públicos y ciudadanía en general interesada en participar durante el diálogo.

La jornada contó con un total de 114 personas participantes. El IV Diálogo Ciudadano se desarrolló bajo una modalidad presencial en el Aula Magistral en la Secretaría Distrital de Salud.

- **Momento 1: Presentación Secretario de Salud**

El señor secretario de Salud inicia el diálogo, dando la bienvenida a todos los asistentes agradeciendo el compromiso para buscar las mejores soluciones posibles para mejorar la calidad de vida y el bienestar de todos los ciudadanos de Bogotá. Agradece especialmente a Jorge García, representante de los pacientes de trasplantes renales agradeciendo su acompañamiento y precisando el valor que tiene el trabajo organizado y el que a través de la experiencia de los pacientes se pueda conocer y aprender, avanzando en construir y aportar en el camino para garantizar que la experiencia de los pacientes sirva para otros pacientes, en la mejora de la atención en salud, de manera que tengamos a los pacientes enseñando a otros pacientes las rutas de atención y como utilizarlas.

Se agradece también a Ana Beatriz Acevedo lideresa de la población afro víctima del conflicto, Saluda a Nuvia Bustos de la Asociación de Usuarios de ASOSUR y Representantes de la Asociación de Usuarios de la Red Suroccidente, a Heber Guerrero Labrador Presidente de la Asociación de Usuarios y vocero de la veeduría ciudadana de la localidad Rafael Uribe Uribe, a María Ofelia Cárdenas Presidenta de Asociación de usuarios de Tunjuelito e integrante del COPACO de Tunjuelito, Diana Barón, Lideresa de personas en condiciones de discapacidad de Usaquén, hermana María Inés Representante de los pacientes renales y a todos los presentes.

Recuerda que en ese espacio están todos representados, no solo las Subredes. Ese espacio es de todos los usuarios, de toda la ciudad e insta para que el próximo diálogo esté presente los representantes de todas las asociaciones de usuarios de las EPS de la ciudad. Agradece la asistencia a todos los presentes a ese ejercicio colectivo en donde se busca que todos tengan voz y sean escuchados, y se hable de la salud de la ciudad.

- **Momento 2: Diálogo Moderado por el Secretario de Salud, junto con los directivos, Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S.E. y Capital Salud, resaltando logros y retos**

Intervención Directora Asociación enfermos hepáticos y renales – Hermana María Inés Delgado. La hermana agradece a la SDS el esfuerzo que se está haciendo desde la Secretaría y este espacio de participación. Indica que cuando se acerca a la Secretaría siente alivio, pero viendo la situación nacional, la realidad es que no se nos está escuchando a los pacientes como personas, para hacer una reforma a la salud. Es grave la situación. El dolor de la gente, hay pacientes de trasplantes sin medicamentos, su salud se deteriora y puede perder su vida, es duro. He visto pasar por mi oficina personas llorando, 6 meses, 3 meses sin tratamiento, las clínicas cerrando servicios porque no les pagan. Los que más van a sufrir son las personas vulnerables.

Intervención Jorge García. Presidente Asociación Pacientes renales trasplantados.

Tenemos que hablarles a nuestras comunidades como ellos lo entienden, la realidad. Una cosa es la promesa y otra como vivimos. He venido hablando con la doctora Alejandra y el concepto del paciente. Ella trae ese concepto a la orden de la Comunidad. La idea es que todos podamos trabajar con evidencia, empezar a hablar con las comunidades, hacer espacios organizados de participación con datos. La sociedad civil organizada está dispuesta a poner todo lo que se necesite a disposición de los demás usuarios, con ese diálogo directo con el paciente. Desde la Fundación retorno vital creamos el primer call center de pacientes ayudando otros pacientes y se les educa a navegar en el sistema. Quisiéramos que se pudiera fortalecer en Bogotá.

Intervención Lideresa de víctimas del conflicto población afro Ana Beatriz Acevedo.

Manifiesta que la salud es la base fundamental para el ser humano y se requiere trabajar en la prevención desde el enfoque ancestral étnico a través de los saberes ancestrales para prevenir enfermedades y estar en mejores condiciones, salud del cuerpo y salud mental. Da gracias y felicita a la Secretaría y a la Dra. Alejandra Taborda, Subsecretaria de Gestión Territorial y Participación, por estos espacios de diálogo para atraer a la comunidad en una política transformadora e incluyente donde estén todas las caras de la Nación. Negros, indígenas, mestizos. La salud no tiene color.

Intervención. Asociación de Usuarios ASOSUR y Representante Asociación Usuarios ante la Junta Directiva de la Subred Suroccidente. Nuvia Bustos.

Informa que el 12 de diciembre realizó un ejercicio colectivo en donde se escogieron las 3 temáticas más importantes, para presentar en este diálogo. 1. Citas médicas. 2. Medicamentos. 3. La ruta de la salud.

Pregunta. ¿Cuáles son las citas más demandadas de cada subred? Es importante señalar que la dinámica en cada subred es diferente y sería estratégico presentar la información a la comunidad para que sepan cómo funcionan las citas médicas con especialidades.

Responde la Gerente de la Subred Suroccidente, indicando que actualmente se tienen especialidades donde aún no se logra cubrir la demanda total, ante lo cual se han trabajado varias alternativas. La primera es trabajar en la pertinencia para derivar la consulta hacia esas especialidades, se busca abordar las patologías con médicos familiares para determinar si la consulta especializada se requiere o no, hemos visto que muchas de las patologías se pueden trabajar desde la medicina familiar. En segundo lugar, esas especialidades que son más demandadas se han incluido dentro de la priorización para la implementación del modelo + MAS BIENESTAR con el fin de descentralizar su prestación y llevarla a la consulta especializada hacia las unidades ambulatorias y que ello permita mejor la cobertura. Somos conscientes de que aún falta mucho para abordar la demanda que se tiene, pero se está avanzando.

Por su parte la Dra. Victoria Eugenia Martínez. Gerente de la Subred Norte, precisa que complementando lo precisado por la Gerente de la Subred Suroccidente, nos damos cuenta de que hay algunos pacientes que llegan a la especialidad por fin pero sin las ayudas diagnósticas necesarias, lo que genera más demora pues se convierte en remisión a exámenes. La idea es que a través de medicina familiar se gestionen esas ayudas diagnósticas y cuando el paciente llegue al especialista ya sea la cita de evaluación del diagnóstico.

Por su parte el señor secretario indica que estamos trabajando con todas las aseguradoras en ser más resolutivos. Con el ejemplo de oftalmología se explica. Primero se asiste a medicina general, luego se remite optometría, y de ahí el oftalmólogo y de ahí exámenes con otro oftalmólogo y luego se requiere la cita de la lectura de los exámenes, y según lo valorado se remite a otro especialista. No sirve, y en ningún lado de la ley dice que debe ser así. Pero cuando revisamos el modelo nos damos cuenta de que al final es voluntad del asegurador y el pagador para hacerlo distinto y más rápido, pero para ello se requiere primero lograr estabilidad financiera. Como ya les indicaba, para las Subredes en 2024 el barco se

puso a flotar y esperamos que en 2025 podamos ser más eficientes en la asignación y gestión de citas y atención aplicando nuestro Modelo +MAS Bienestar. Para resolver los problemas debemos empezar por lo más fuerte y es que las Subredes estaban quebradas. Al tenerlas equilibradas financieramente podemos avanzar.

Intervención María Ofelia Cárdenas, Presidente Asociación de Usuarios de Tunjuelito e integrante del COPACO.

¿Como superar las barreras de acceso a los medicamentos, privado y público? Nos prometen que llegan a la casa y no sucede.

Respuesta del Señor Secretario. Estas preguntas son válidas para toda la ciudad y todas las EPS que están afectadas. La solución es lo que estamos hablando, la discusión es cómo hacemos sostenible el sistema de aseguramiento, la compra de medicamentos es lo que más pesa en un sistema. Un medicamento para cáncer de pulmón puede valer entre 80 y 100 millones de pesos mensuales millones de pesos, pero le da al paciente que antes tenía expectativa de vida de solo 1 año, la posibilidad de tener entre 5 y 10 años. La discusión que debe tener un sistema de salud es el Aseguramiento social (\$ para todos) vs el aseguramiento individual. Ha y voces que dicen que prima el aseguramiento social por encima del individual y es lo que propone la reforma. ¿Si se sale de la media no hay con qué pagar? Lograr el equilibrio entre el derecho fundamental a la salud general y el particular a la vida con calidad. Los primeros que se están afectando con las medidas actuales a nivel Nacional de “aseguramiento social” son los distribuidores de medicamentos. Las enfermedades de alto costo son las primeras que se ven afectadas.

Intervención Heber Guerrero Labrador Presidente de la Asociación de Usuarios y vocero de la veeduría ciudadana de la localidad Rafael Uribe Uribe.

Las comunidades responden al secretario apoyando al Alcalde en esta mirada. Los que residimos en la capital tenemos muy buenas soluciones, pero hay que ir a territorio. Y trabajar desde la Innovación Social.

¿Pregunta al señor secretario? 1. Es preciso tener en cuenta la sabiduría ancestral. 2. Porque está suspendida la Ruta de la Salud. Bus que hace recorrido entre puntos de atención para movilizar a los Pacientes. Indica que les hace falta pues los pacientes no tienen muchas veces recursos para transporte hasta la institución de salud. 3. Se requiere que la red Centro Oriente se organice y se solucione el problema. La intervención se supone que va hasta el mes de mayo, pero si sigue indica que la situación se va a extender, pues no estamos recibiendo en territorio la atención que necesitamos.

El señor secretario responde: “La sabiduría está en el territorio”. La sabiduría está en la gente, escuchemos a la población porque muchas de las respuestas y las soluciones las tiene la comunidad. El modelo + MAS Bienestar busca construir desde territorio las soluciones. Desde la Atención Primaria Social, la que implementan todos los sectores.

Con respecto a la ruta de la salud es un compromiso que en enero se va a reactivar. Indica que en 2024 no se logró ajustar el presupuesto para garantizar la ruta de la salud, pero en 2025 se va a reiniciar.

Con respecto a la Subred y la intervención, el secretario indica que el alcalde en su primera orden indicó que debía capitalizarse Capital Salud. Se hizo un Plan que se llevó con el Alcalde, al Superintendente para sacar adelante las 4 subredes, no obstante, a los 8 días intervinieron la Subred Centro Oriente. Indica que se está trabajando para recuperarla. Inicialmente se dieron los recursos de forma equitativa, desde la Secretaría se repartieron 25.000 millones a cada Subred de forma equitativa, pero como ya se le habían dado por anticipado 8.000 Millones a la red centro oriente, solo se le dieron 15.000 millones.

Intervención Lideresa de personas en condiciones de discapacidad de la localidad de Usaquén. DIANA BARON.

Informa que tiene 26 pacientes a su cargo en silla de ruedas y visuales a los que apoya. El primer tema que trae es la ruta de la salud, pero ya se hizo referencia. En segundo lugar, indica en representación de las personas con limitaciones visuales, que se tenga intérpretes de lengua de señas y guías para personas con limitación visual.

En tercer lugar, informa que no se está dando prelación en las filas y módulos de atención a las personas con discapacidad. Acompaña a los pacientes, les saca las citas. Pide solución para facilitar las citas pues con las limitaciones que tienen los pacientes y se les exige ir varias veces para lograr sacar sus citas. Solicitan acompañamiento en instituciones para poderse desplazar y reducir demoras en la facturación.

Respuesta del secretario. Mas ágil más bienestar es un programa que busca acompañar a la población a resolver su situación en el sistema y poder navegar en los procedimientos, sin costo alguno adicional, de ningún tipo, será la misma institucionalidad garantizando el cumplimiento. Se requiere garantizar las filas prioritarias para personas con discapacidad. El señor secretario solicita a la señora Subsecretaria Dra. Alejandra Taborda, generar dialogo con habilitación para que en todas las subredes sea una realidad y garantizar que se mejoren las condiciones

para las personas con discapacidad en cumplimiento de la ley. Se trabajará en agilizar trámites y autorizaciones para enseñarle a los usuarios la ruta.

Intervención Representante Localidad Ciudad Bolívar y COPACO. DORA GAMBA.

Pregunta: ¿Referente al problema en la localidad frente a la mortalidad materna, qué plan de choque se viene generando en Ciudad Bolívar? Quiero además darle las gracias por las puertas abiertas que ha tenido con nosotros y las comunidades y la forma como nos ha apoyado en todo lo que hemos solicitado.

Respuesta del secretario: Este tema he venido informando que 3 cosas estamos fallando y tenemos que hacer una tarea diferente para poder mejorar esos indicadores: 1. Mortalidad materna. Por tasa o razón vamos mejor que el país, pero este año tenemos 20 muertes maternas, frente a 17 del año pasado. ¿Por qué sucede? 4 de las muertes eran migrantes que llegaron sin controles prenatales y enfermedades de base o comorbilidades y complicaciones, adicionalmente es claro que si no conocen las rutas llegan tarde a los servicios y ello complejiza la atención. 11 de las 20 muertes maternas eran de mujeres mayores a 30 años, lo que genera mayor riesgo, cada día nuestras gestantes se embarazan con mayor edad. Tenemos que mejorar en encontrar las rutas más oportunas y resolutivas. Desde Salud pública se está diseñando una estrategia para una atención obstétrica más oportuna y de mayor experticia para que se atienda este tipo de población.

La conclusión del IV diálogo ciudadano giró en torno a varios puntos clave que resumen las reflexiones y acuerdos alcanzados en esos espacios de participación. Este tipo de diálogos, por su naturaleza, buscan fomentar la inclusión y el intercambio directo entre los ciudadanos y las autoridades, abordando temas de interés público, políticas gubernamentales, y el bienestar social. Una conclusión común podría ser:

1. **Fortalecimiento de la democracia participativa:** El diálogo ciudadano permitió que las voces de la población sean escuchadas directamente, contribuyendo a una mayor inclusión en los procesos de toma de decisiones y fortaleciendo la confianza en las instituciones democráticas.
2. **Identificación de necesidades y prioridades:** A través de estos diálogos, los ciudadanos tienen la oportunidad de expresar sus necesidades y preocupaciones, lo que permite al sector salud conocer mejor las realidades locales y adaptar sus políticas públicas de manera más eficiente.

3. **Compromiso con la acción:** En muchos casos, los resultados del III diálogo conduce a compromisos concretos por parte de la entidad o las instituciones responsables, así como a un mayor compromiso por parte de los ciudadanos para colaborar activamente en la implementación de las soluciones propuestas.
4. **Promoción de la cohesión social:** Al permitir un espacio de encuentro y debate, los diálogos ciudadanos promueven la cohesión social, el entendimiento mutuo y la construcción de una cultura de paz y colaboración en la sociedad.
5. **Desarrollo de propuestas y soluciones colectivas:** Un objetivo importante es que los ciudadanos no solo exponen problemas, sino que también contribuyen con ideas y soluciones, lo que enriquece el proceso de toma de decisiones y fomenta un enfoque más inclusivo y creativo.

6. Consultas de Expectativas de Información a la Ciudadanía 2024

6.1 I Consulta de Expectativas

La I Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía además de ser una apuesta por la transparencia de la gestión pública con incidencia ciudadana, es un espacio de interacción en doble vía. La ciudadanía propone, sugiere y promueve diferentes temas que la entidad debe tener en cuenta de cara a los diálogos territoriales de rendición de cuentas del sector salud para el mejoramiento de la prestación del servicio y de la gestión administrativa en relación con los fines misionales de la institución.

Objetivo General:

Fomentar la cultura de rendición de cuentas del sector salud con los grupos de valor y ciudadanía en general, a través de la participación social efectiva en la estrategia de gobierno abierto en salud para configurar una nueva forma de gobernanza, con diálogo social, transparente y de confianza entre la administración y la ciudadanía facilitando el acceso a la información sobre la gestión y ejecución de los recursos públicos.

Identificar temas de interés:

Para la I Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía, se realizó un ejercicio de consulta de expectativas a la ciudadanía a través del enlace <https://acortar.link/DQMLMW> y la página web de la entidad, invitando a la ciudadanía y a los servidores públicos de la entidad a participar, (envío mailing, publicación página web y piezas comunicativas en los grupos de WhatsApp de las instancias y espacios de participación; Asociación de Usuarios, COPACOS, veedurías ciudadanas en salud, organizaciones sociales, grupos de interés y ciudadanía).

Identificar grupos de valor:

Se invitó a las instancias y espacios de participación social en salud: Asociaciones de Usuarios, COPACOS, Veedurías ciudadanas en salud, organizaciones sociales grupos de interés y ciudadanía en general interesada, quienes podían participar de la I Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía de manera virtual.

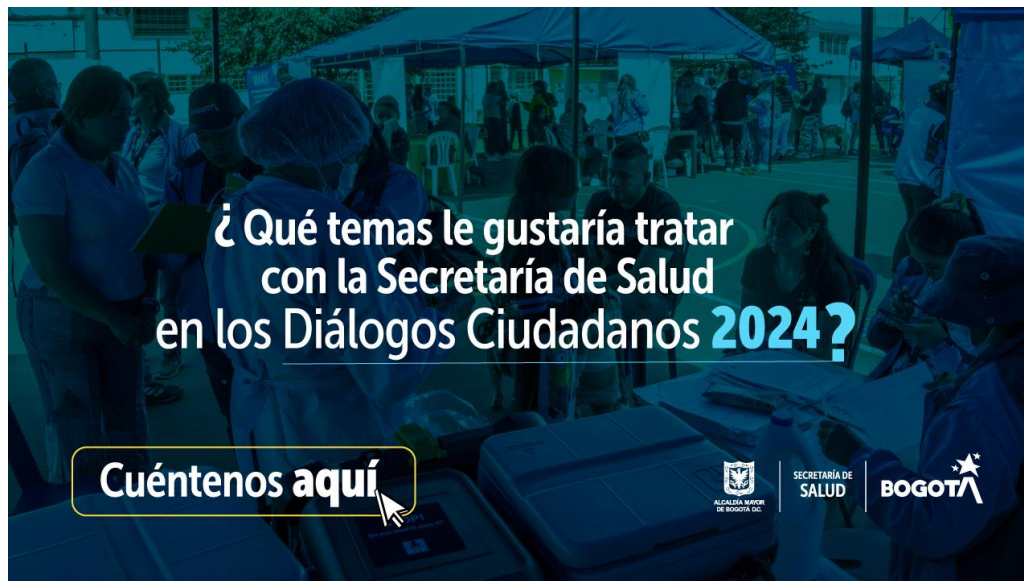
Divulgación y comunicación:

Se diseñaron y publicaron piezas de comunicación que son ilustradas por el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Salud que circularon por la página web, correos electrónicos y mensajería instantánea a los diferentes grupos de WhatsApp.

También se usaron los espacios de encuentro con las diversas formas de participación para la divulgación de la I Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía, en especial en las mesas de diálogo con las veedurías ciudadanas en salud, que son parte integral y permanente de la Estrategia de Rendición de Cuentas “Cuentas con Salud”.

Con la siguiente pieza gráfica, se difundió el ejercicio de la I Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía:

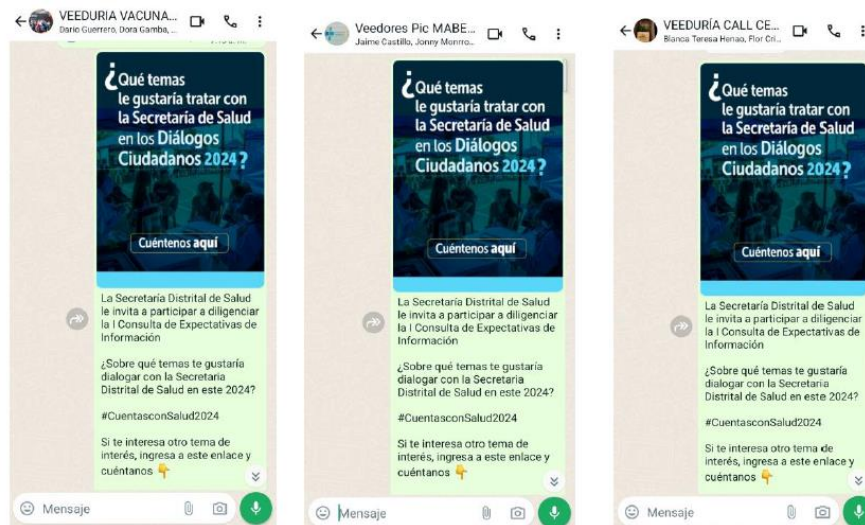
Ilustración 19. Pieza Grafica Consulta de Expectativas.



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

A continuación, se referencia las evidencias de los medios virtuales de difusión:

Ilustración 20. Pieza Grafica Mensaje por WhatsApp

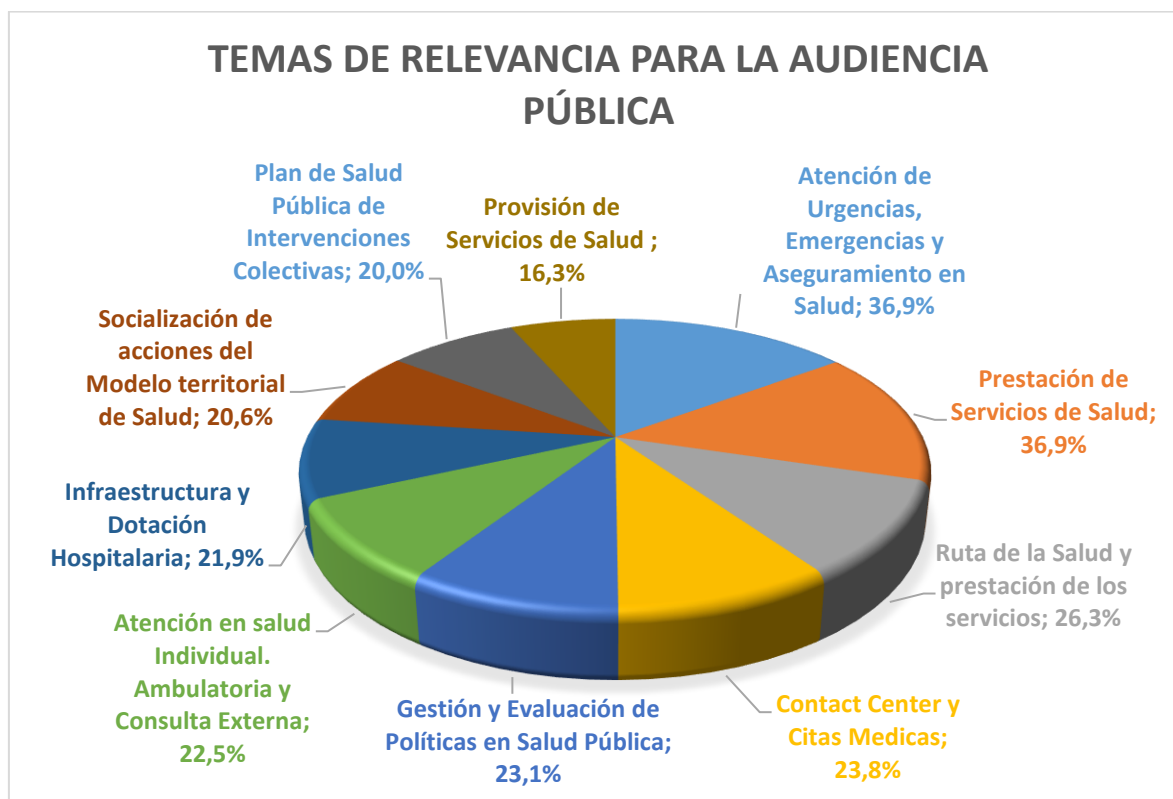


Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Resultados Consulta de Expectativas de Información

Tras analizar un total de 82 encuestas diligenciadas completadas por los ciudadanos en la consulta de expectativas, se obtuvieron los siguientes resultados consolidados, principalmente de diversos grupos de interés y organizaciones sociales aliadas con la Secretaría Distrital de Salud.

Gráfica 8. Temas de relevancia para la I Consulta de expectativas de información a la ciudadanía



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT- Secretaría Distrital de Salud. 2024

Esta pregunta es el objeto principal de la I Consulta de Expectativas de Información. La ciudadanía que se consultó manifestó un interés mayor en la Atención de Urgencias, Emergencias y Aseguramiento en Salud en un 36,9%, seguido de la Prestación de Servicios de Salud con 36,9%, Ruta de la Salud y prestación de los servicios 26,3%, Contact Center y Citas Médicas 23,8%, Gestión y Evaluación de Políticas en Salud Pública 23,1%, Atención en salud Individual. Ambulatoria y Consulta Externa 22,5%, Infraestructura y Dotación Hospitalaria 21,9%, Socialización de acciones del Modelo territorial de Salud 20,6%, Plan de Salud

Pública de Intervenciones Colectivas 20,0% y finalmente Provisión de Servicios de Salud 16,3%.

6.2 II Consulta de Expectativas

Identificar temas de interés:

Para la II Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía, se realizó un ejercicio de consulta de expectativas a la ciudadanía a través del enlace <https://acortar.link/1R5XD9> y la sede electrónica de la entidad, invitando a la ciudadanía y a los servidores públicos de la entidad a participar, (envío mailing, publicación redes sociales y piezas comunicativas en los grupos de WhatsApp de las instancias y espacios de participación; Asociación de Usuarios, COPACOS, veedurías ciudadanas en salud, organizaciones sociales, grupos de interés y ciudadanía).

Identificar grupos de valor:

Se invitó a las instancias y espacios de participación social en salud: Asociaciones de Usuarios, COPACOS, Veedurías Ciudadanas en Salud, Organizaciones Sociales, Grupos de Interés y ciudadanía en general interesada, quienes podían participar de la II Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía de manera virtual.

Divulgación y comunicación:

Se diseñaron y publicaron piezas de comunicación que son ilustradas por el equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Salud que circularon por la sede electrónica, correos electrónicos y mensajería instantánea a los diferentes grupos de WhatsApp.

También se usaron los espacios de encuentro con las diversas formas de participación para la divulgación de la II Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía, en especial en las mesas de diálogo con las veedurías ciudadanas en salud, que son parte integral y permanente de la Estrategia de Rendición de Cuentas “Cuentas con Salud”.

Con la siguiente pieza gráfica, se difundió el ejercicio de la II Consulta de Expectativas de Información a la Ciudadanía:

Ilustración 21. Pieza Grafica II Consulta de Expectativas

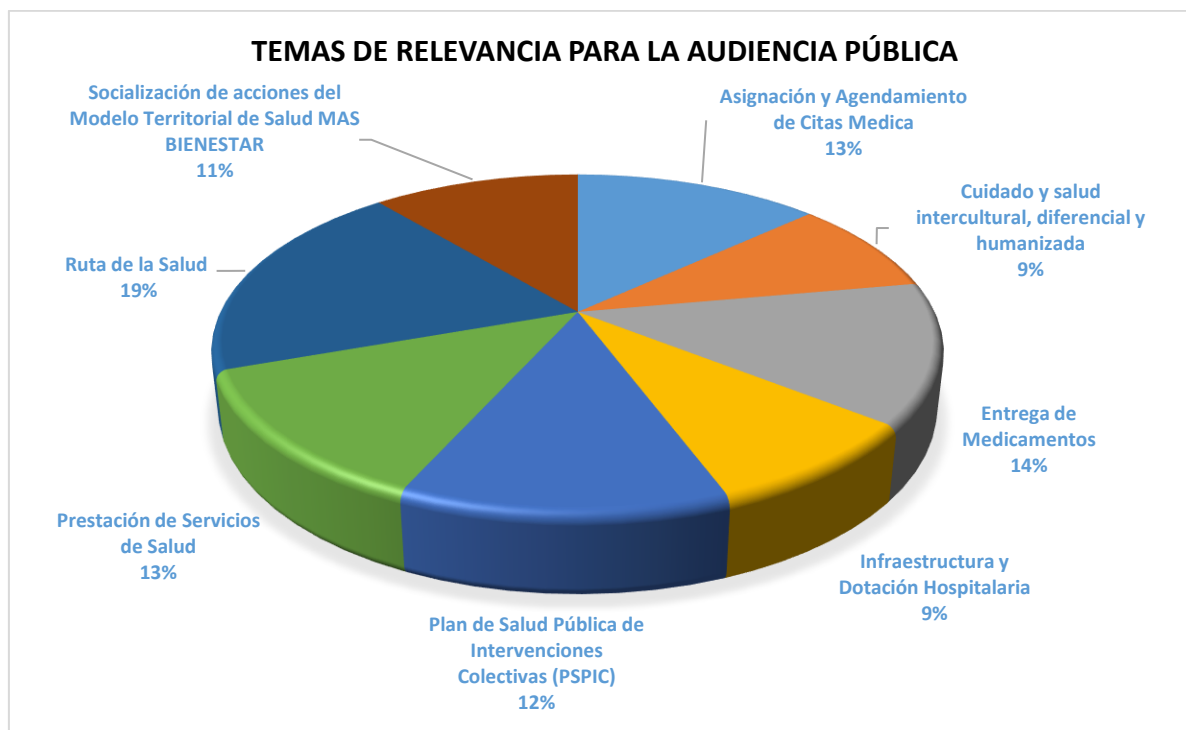


Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones. Secretaría Distrital de Salud. 2024

Resultados Consulta de Expectativas de Información

Tras analizar un total de 90 encuestas diligenciadas completadas por los ciudadanos en la consulta de expectativas, se obtuvieron los siguientes resultados consolidados, principalmente de diversos grupos de interés y organizaciones sociales aliadas con la Secretaría Distrital de Salud.

Gráfica 9. Temas de relevancia para la II Consulta de expectativas de información a la ciudadanía



Fuente: Equipo de Control Social. DPSGTyT- Secretaría Distrital de Salud. 2024

Esta pregunta es el objeto principal de la II Consulta de Expectativas de Información. La ciudadanía que se consultó manifestó un interés mayor en Ruta de Salud con un 19%, seguido con la Entrega de Medicamentos con 14%, seguido de la Prestación de Servicios de Salud y Asignación y Agendamiento de Citas con 13%, Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas (PSPIC) con 12% y temas de infraestructura y dotación hospitalaria con 9%.

Conclusiones

- Sin duda alguna, existe un interés por parte de los ciudadanos consultados en participar de los diálogos ciudadanos y el conjunto de la Estrategia de Rendición de Cuentas, “Cuentas con Salud”. Se tiene una percepción positiva a la realización de los diálogos ciudadanos como un espacio efectivo de participación para la ciudadanía en la vigilancia de la gestión.

- **Identificación de áreas de interés prioritarias:** Las consultas permiten identificar qué temas son considerados más relevantes para la ciudadanía. Esto ayuda a las autoridades a centrar sus esfuerzos en áreas específicas, como salud, educación, seguridad o medio ambiente, ya asignar recurso.
- **Aumento de la transparencia y la confianza:** Cuando la institución comprende las expectativas de la ciudadanía y responden a ellas de manera adecuada, se fortalece la confianza pública. La transparencia en la comunicación es crucial para garantizar que los ciudadanos se sientan informados y participen activamente en los procesos democráticos.
- **Se ha promovido y fortalecido la consulta de los documentos de consulta de expectativas de información a la ciudadanía a través de los espacios de diálogo con las veedurías ciudadanas en salud y canales de información para estimular el conocimiento de las acciones adelantadas por la Secretaría Distrital de Salud.**
- **Mayor adaptación a la diversidad:** Las consultas de expectativas de información a la ciudadanía permiten captar una variedad de perspectivas, especialmente en algunas localidades, lo que ayuda a garantizar que las diferentes comunidades y grupos de población (personas con discapacidades, jóvenes, adultos mayores) reciban la información adecuada de acuerdo con sus características y necesidades específicas.
- **Es importante señalar que la modalidad mixta, que combina encuentros presenciales y virtuales, se alinea con las diversas preferencias de los ciudadanos, garantizando la transmisión de información precisa y transparente sobre el progreso en la administración del sector salud. La mayoría de los ciudadanos encuestados muestran una participación en las iniciativas de salud pública, lo cual refleja el compromiso de la entidad con la promoción de la participación comunitaria y la efectiva implementación del Modelo de Salud MAS Bienestar.**

7. Acciones de Comunicación

En el marco de las acciones de participación, la estrategia de comunicación promueve una interacción permanente con la ciudadanía frente a los ejercicios permanentes de control social y rendición de cuentas, exaltando la transparencia y acceso a la información en todos los temas de mayor interés de la ciudad. A continuación, se presentan las principales acciones a desarrollar para dar continuidad al proceso:

1. Continuar con el posicionamiento la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaría Distrital de Salud: “Cuentas con Salud”.

2. La Secretaría Distrital de Salud, cuenta en su sede electrónica, el botón de acceso a publicaciones de rendición de cuentas, en el cual se recopilan y publican trimestralmente presentaciones, actas de las jornadas e Informes de los diálogos que dan cuenta de las diferentes acciones de difusión de información que se desarrollan en el marco de la Rendición de Cuentas durante la vigencia; a través del siguiente link se puede consultar:

<https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/RendiciondeCuentas.aspx>

3. Fortalecer los canales de diálogo directo (análogos y digitales) con la ciudadanía, a través de la realización de preguntas en el escenario, incluyendo la interacción de los comentarios, sugerencias, quejas y reclamos de la ciudadanía recibidos en los espacios de diálogo.

4. Continuar con el desarrollo de interacciones digitales a través de videos, transmisiones en vivo, y piezas comunicativas e infografías resaltando los principales logros del sector salud.

5. Publicar y divulgar en la web de la entidad <http://www.saludcapital.gov.co> información de mayor interés de consulta sobre la estrategia (documentos, informes de gestión, infografías, presentaciones y videos).

- **Observatorio de Salud - SaluData**

El Observatorio de Salud es un espacio web de información abierta, acerca de la situación en salud de Bogotá D.C. y sus determinantes, que le permite a la ciudadanía interactuar y conocer de manera sencilla, así como ordenada: información, recursos y servicios, que le proporcionan evidencia para la apropiación de conductas saludables en la comunidad a través del siguiente enlace:

<https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/>

- **Sitio web Secretaría Distrital de Salud**

Publicar en la sede electrónica, de manera anual, los informes de gestión en el Botón de Rendición de Cuentas a través del siguiente enlace:

<https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/RendiciondeCuentas.aspx>

Así mismo, se ha divulgado de manera constante noticias y comunicados de prensa para mantener informadas a las personas sobre los temas que adelanta la entidad relacionados con la salud en la ciudad de Bogotá:

<https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Inicio.aspx>

Además, en el Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web de la Secretaría Distrital de Salud (<https://www.saludcapital.gov.co>) se mantendrá actualizada la información de conformidad al esquema de publicación adoptado mediante transparencia en los datos.

- **Canales de Atención al ciudadano presenciales y virtuales:**

La Secretaría Distrital de Salud continuará con la disposición de canales de atención al ciudadano presenciales y virtuales para recibir y dar respuesta a las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) de la ciudadanía, garantizado así el derecho de las personas al acceso de la información pública y el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” A continuación, se pueden consultar los canales de atención al ciudadano:

<https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/AtencioneInformacionalCiudadano.aspx>

- **Redes sociales**

La Oficina Asesora de Comunicaciones divulga constantemente a través de las redes sociales: X, Facebook, Instagram y Youtube información sobre los logros, avances, servicios, programas de la Secretaría Distrital de Salud y demás información de interés para la ciudadanía.

Facebook: <https://www.facebook.com/secretariadistritaldesalud>

X: <https://twitter.com/SectorSalud>

Instagram: <https://www.instagram.com/secretariasaludbogota/>

Youtube: <https://www.youtube.com/@SecretariaDistritaldeSalud>

8. Seguimiento y Control

La Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Planeación Institucional y Calidad y la Oficina de Control Interno, realiza seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública y al Plan Operativo de Gestión y Desempeño- POGD de carácter cuatrimestral a través de matrices destinadas para ello con el fin de revisar las acciones desarrolladas y los compromisos establecidos como entidad.

Es importante señalar que los seguimientos se publican en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de Salud, en el enlace de Programa de Transparencia (www.saludcapital.gov.co).

Cabe resaltar que los resultados obtenidos del seguimiento a las acciones sirven de insumo para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas de la siguiente vigencia 2025.

9. Oportunidades de Mejora

- Articular con los diferentes procedimientos y dependencias del sector para vincular a nuevos actores sociales y comunitarios a participar en estos espacios de diálogo.
- Articular con medios digitales alternativos y comunitarios, para dar a conocer a la ciudadanía las acciones adelantadas desde la Secretaría Distrital de Salud y la Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S. E. en el marco de los diálogos ciudadanos.
- Promover y fortalecer la consulta de los informes de diálogos ciudadanos e informes de gestión a través de los espacios de mesas de diálogo con las veedurías ciudadanas y canales de información para estimular el conocimiento de las acciones adelantadas por la Secretaría Distrital de Salud.
- Generar una caja de propuestas y recomendaciones donde la ciudadanía pueda expresar abiertamente recomendaciones para mejorar los diálogos ciudadanos con el fin de incorporar la participación de la comunidad, ofreciendo tanto opciones análogas, como una caja física en eventos presenciales, como digitales, a través de una plataforma online.
- Promover la participación del público mediante la implementación de elementos interactivos. Esto se puede conseguir mediante sesiones de

preguntas y respuestas, encuestas en tiempo real o incluso debates abiertos. La interactividad contribuye a sostener el interés de la audiencia, brindándoles la oportunidad de involucrarse de manera más significativa en el proceso.

- Es necesario fortalecer tanto cuantitativa como cualitativamente la participación en el momento de evaluación del ejercicio, procurando aumentar no solo el número de ciudadanos que evalúan la jornada, a partir de estrategias innovadoras, e instrumentos que faciliten este proceso, tanto para los participantes presenciales como para quienes lo hacen a través de nuestros canales virtuales.
- Desde la propuesta metodológica, es necesario para los futuros espacios de diálogo ciudadano, revisar los tiempos del espacio, de manera que los momentos de exposición sean más concretos y cortos, ampliando cualitativa y cuantitativamente los momentos de participación de la ciudadanía, dando fuerza al concepto de diálogo institucionalidad – ciudadano, en el proceso de rendición de cuentas.

10. Conclusiones

- La participación en los diálogos ciudadanos muestra nuevamente el compromiso de la ciudadanía organizada en el seguimiento y vigilancia de la inversión y la gestión del sector salud, su respuesta a la convocatoria, para conocer los avances y resultados fue positiva, el ejercicio de rendición de cuentas contó con un total de 843 personas de las cuales 676, estuvieron de manera presencial en el auditorio y 103 virtualmente a través del canal dispuesto para este fin.
- Durante el desarrollo de los diálogos ciudadanos vigencia 2024 se adelantó la socialización del Modelo de Atención en Salud MAS Bienestar, lo cual era uno de los propósitos centrales del mismo, no obstante, ante la solicitud ciudadana, fue necesario ajustar las agendas, para dar paso a las intervenciones de los participantes y escuchar las inquietudes y preguntas, reduciendo los momentos de la presentación de las experiencias de participación ciudadanía en la construcción de los pilares del modelo.
- Las inquietudes e intervenciones ciudadanas expresadas durante los espacios estuvieron centradas en tres grandes bloques, a saber: Programación de citas médicas, la reiteración frente a la necesidad de que

se ponga nuevamente en funcionamiento el programa Ruta de las Salud y los distintos factores que disminuyen la calidad del proceso de entrega de medicamentos por parte de los gestores farmacéuticos.

- Es de destacar que, frente a la necesidad de mejorar el proceso de entrega de medicamentos por parte de los gestores farmacéuticos, se encuentra en marcha la propuesta de conformación y constitución de la veeduría distrital, para adelantar el seguimiento y vigilancia a dicho proceso por parte de la ciudadanía organizada, con el apoyo y acompañamiento de la Secretaría distrital de Salud.
- Aunque en algunos momentos de los diálogos, la expresión de las inquietudes de los participantes pudo tensionar el ambiente del espacio de participación, es necesario destacar que la adecuada respuesta a las mismas contribuye a fortalecer la confianza en la relación entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Salud, resaltando la importancia fundamental de la participación en la construcción y mejoramiento permanente de un sistema de salud enfocado en la garantía de los derechos.
- El testimonio de los representantes de la ciudadanía no solo enriqueció las jornadas, sino que también resaltó la importancia de su labor en la vigilancia y mejora constante de los servicios de salud. Estas experiencias pioneras refuerza la idea de que la participación ciudadana activa es fundamental para la construcción de un sistema de salud más efectivo y centrado en las necesidades reales de la comunidad.

Elaboró: Flor Angela Vargas, José Filiberto Ardila, Guillen Steven Prieto y Johann Sebastián González – Equipo de Control Social y Rendición de Cuentas. Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad

Revisó: Flor Angela Vargas. Subdirectora Territorial Sur (E)

Aprobó: Luis Estupiñán. Director de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad (E)



SECRETARÍA DE
SALUD

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co



CO-SC-CER155793



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.