

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

DOCUMENTO DE CARACTERIZACION E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS- USUARIOS Y COMUNIDAD ORGANIZADA 2019

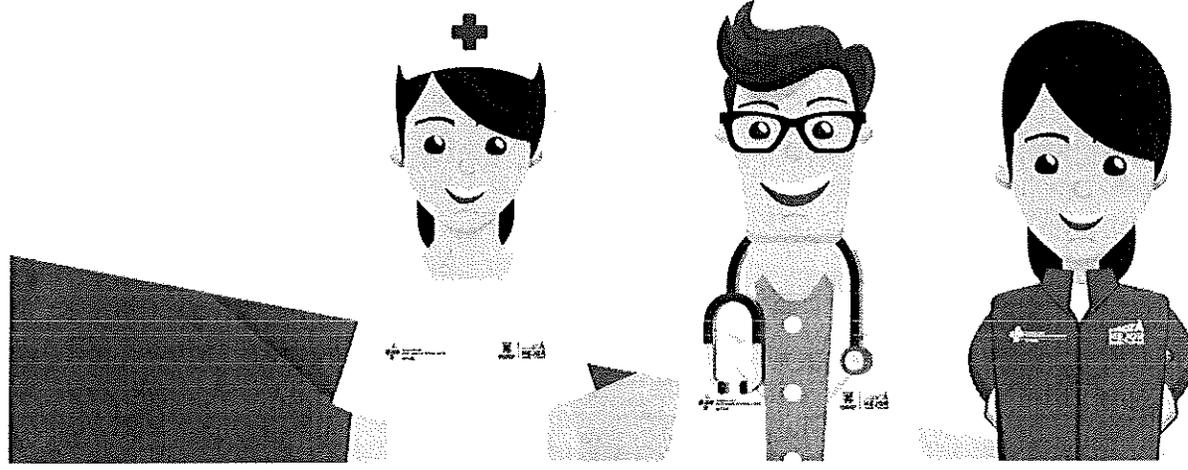


Tabla de contenido	
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
4. NORMATIVIDAD	5
5. JUSTIFICACION.....	6
6. CONTEXTO DEMOGRÁFICO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD	7
7. RESULTADO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN A USUARIOS	8
¿Qué es comunicación la externa?	8
8. ANÁLISIS GENERAL	19
Sumapaz	19
Características de la población Sumapaz.....	20
9. CONCLUSIONES GENERALES.....	25
10. CANALES DE INTERACCIÓN PARA PQRS.....	26
Mecanismos de escucha.....	26
11. IDENTIFICACION DE NECESIDADES, MECANISMOS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN DE LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN 2018.....	29
Caracterización de la ciudadanía o grupos de interés.....	29
Número de Integrantes de las Formas de Participacion:.....	30
Identificación de necesidades de orden colectivo	38
12. CONCLUSIONES	41

1. INTRODUCCIÓN

La caracterización además de ser un requisito común de varias de las Políticas y normatividad vigente, se convierte en uno de los cimientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014 en la medida en la que permite identificar qué información es demandada por los diferentes grupos sociales

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, es presta servicios enfocados en los intereses de los ciudadanos, de acuerdo a los ciclos vitales, basados en la promoción, detección temprana, tratamiento y rehabilitación. Por lo cual es importante determinar las características de la población.

El conocer las características de la población permite a la Subred Sur, brindar un abordaje efectivo que no solo responde a las necesidades individuales sino al interés colectivo en salud, reconociendo el ejercicio de los derechos y deberes.

Este documento da a conocer los principales elementos de la plataforma estratégica, los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Subred Sur, y se las características principales de la ciudadanía o grupos de interés. Identificando sus necesidades de orden colectivo.

a caracterización de la población afiliada a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios es la metodología de análisis que permite identificar riesgos, priorizar poblaciones dentro de las personas afiliadas y lugares dentro de un territorio, y programar las intervenciones individuales necesarias para prevenir y mitigar dichos riesgos, mediante acciones a cargo de las EAPB. (Art 12, Resolución 1536 de 2015).

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 16 de la Resolución MSPS 1536 de 2015, las Entidades Territoriales (ET), bajo el principio de complementariedad y concurrencia definido en el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011 y para los asuntos de su competencia, deben tomar la información relacionada con los datos y los resultados de la caracterización de la población a cargo de las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de las demás Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL).

La Institución Universitaria ITSA, como entidad pública desde su unidad de Atención al Usuario presenta este documento como apoyo y guía a sus políticas, estrategias y mecanismos de participación ciudadana y de sus grupos de interés, de modo que no solo se dé cumplimiento a los requerimientos legales establecidos para tal fin, sino que desde la participación de los miembros de la comunidad y desde la caracterización de los ciudadanos se conozcan sus expectativas, necesidades, intereses, prioridades, afectaciones y deseos más relevantes que a

todas luces representan oportunidades de mejoramiento para la gestión institucional y de modernización de la administración de nuestros recursos.

El término caracterización, en el contexto que se usa en este documento, se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Parte de la teoría que se presenta en este documento se soporta en textos de mercadeo que emplean la caracterización (más específicamente segmentación) para identificar aspectos comunes de grupos poblacionales. Por lo anterior, algunas de las fuentes que se citan refieren textos o literatura de mercadeo, que se hace explícita para que pueda ser consultada por los lectores y lograr así una mayor profundidad en estos temas. En ese entendido, esta guía es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, rediseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las particularidades (características y necesidades) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúan con la Subred Integrada de Servicios de Salud, a través de diferentes fuentes de información (encuestas, documentos de situación de análisis, diagnóstico entre otros), con el fin de contar con información que permita la planeación de acciones en salud.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de los usuarios y la relación generada durante el tiempo de implementación de Modelo de Atención en Salud.
2. Conocer a la población que recibe servicios de salud con el fin de identificar sus necesidades a nivel de salud y de servicios para la organización de la prestación de servicios.
3. Identificar los canales más utilizados por la comunidad a fin de mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
4. Conocer las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas.
5. Enfocar los servicios ofrecidos a las necesidades identificadas en los diferentes mecanismos de escucha.

6. Aportar información que permita generar estrategias para fortalecer la percepción de confianza por parte de los usuarios frente a los servicios de salud.

4. NORMATIVIDAD

TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE NORMA	TITULO	FECHA DE EMISIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE
Constitución política de Colombia		Constitución política de Colombia	04/07/1991	Gobierno Nacional
Ley	87	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones	29/11/1993	Congreso de la republica
Ley	734	"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"	05/02/2002	Congreso de la República
Ley	790	"Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA"	27/12/2002	Congreso de la República
Ley	1712	"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."	06/03/2014	Congreso de la República
Decreto	2150	"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública"	05/12/1995	Presidencia de la República
Decreto	19	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	10/01/2012	Presidencia de la República
Resolución	0556	Por el cual se establece los lineamientos para la gestión de los derechos de petición de la subred integrada de servicios de salud	18 /05/2017	Subred integrada de servicios

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE NORMA	TITULO	FECHA DE EMISIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE
				de Salud Sur.
Documento CONPES	3649	Política Nacional de Servicio al Ciudadano		Consejo Nacional de Política Económica
Manual		Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea – Componente TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para la Gestión Caracterización de Usuarios	12/12/2014	Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones
Circular externa	008	"procesos de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas	14/09/2018	Superintendencia Nacional de Salud

5. JUSTIFICACION

La Subred Sur tiene como objetivo brindar de manera eficiente, oportuna, y eficaz atención a los usuarios de la Subred Integrada de servicios de Salud Sur, para satisfacer las necesidades de información o tramites en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales de atención.

La caracterización permite analizar y/o identificar algunas dinámicas de los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la Subred integrada de servicios de Salud sur.

Realizar la caracterización trae consigo los siguientes beneficios¹

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.

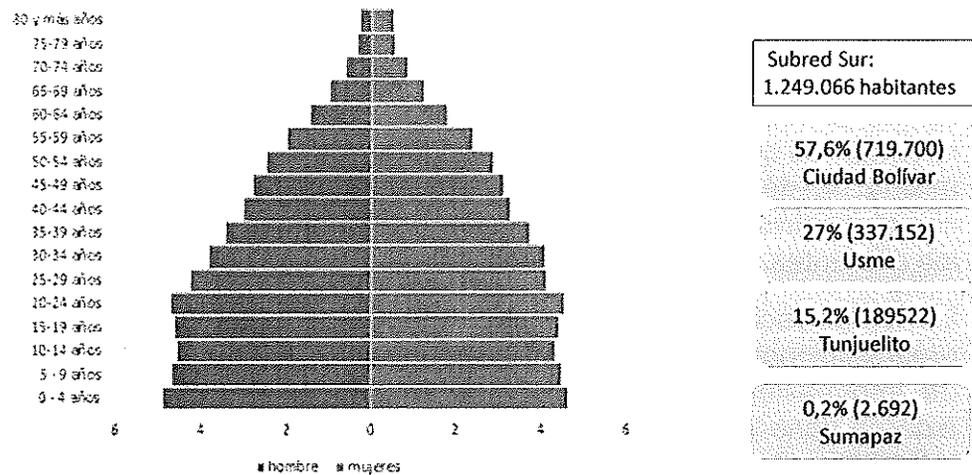
¹ *Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones – Gobierno en línea.*

"Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas" Noviembre 2011

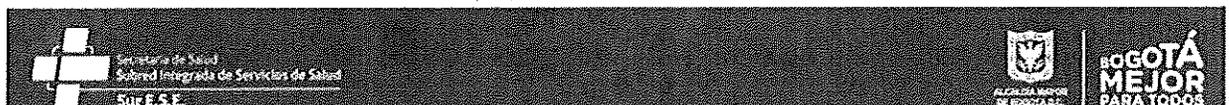
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permiten de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario entidad pública
- Accesos establecidos
- Permiten implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del estado en general.
- Entrega elementos para ajustar los servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para los usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de atención
- Conocer las características en relación al tipo de población a la que hace las peticiones a la Subred Integrada de servicios de Salud.

6. CONTEXTO DEMOGRÁFICO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD

Contexto Demográfico



Fuente: Secretaría Distrital de Planeación. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Dirección de Estudios Macro. Boletín No. 69, Diciembre 2014. Proyecciones de población por localidades para Bogotá 2016 - 2020.



Fuente: Secretaría Distrital de Planeación. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Dirección de Estudios Macro. Boletín No. 69, Diciembre 2014. Proyecciones de población por localidades para Bogotá 2016 - 2020.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

7. RESULTADO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN A USUARIOS

La Oficina Asesora de Comunicaciones en articulación con la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, realizan encuesta de forma anual de comunicaciones externas con la intención de medir el flujo de las comunicaciones de cara a los usuarios de la Subred Sur.

La encuesta está dividida en cuatro momentos:

1. Las dos primeras preguntas describen las características de los usuarios encuestados (edad y sexo)
2. Las pregunta tres refieren a los canales de comunicación por la que los usuarios reciben la información.
3. Las preguntas cuatro y cinco se refieren al nuevo modelo Integral de Atención en Salud.
4. Las preguntas seis, siete, ocho y nueve se dirigen específicamente a los PQRS interpuestos por los usuarios, la efectividad de sus respuestas y el conocimiento de los derechos y deberes.

Los indicadores y gráficas fueron proyectados automáticamente por la plataforma Google y sus cifras no se pueden manipular y miden estrictamente las respuestas de los encuestados.

¿Qué es comunicación la externa?

La comunicación externa se define como el conjunto de acciones informativas que la Subred Sur, dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes.

La comunicación externa se integra dentro de la comunicación corporativa de las organizaciones. Mientras que la comunicación interna se centra en facilitar el flujo de información entre los distintos empleados y directivos de la compañía, la externa tiene como objetivo mejorar la imagen de marca y está vinculada a las relaciones de la empresa con el resto de grupos de interés: consumidores, proveedores, accionistas y sociedad en general.

En este sentido, María Luisa Sánchez, autora de La información especializada en la gestión de crisis, define la comunicación externa como "el proceso que se establece entre la empresa y el conjunto de la opinión pública, para informar sobre diversos aspectos de la vida empresarial, que podrían afectar o ser de interés para la sociedad en general". Por su parte, Hilda Saldariaga, en Teoría de la Comunicación: Una Introducción a su estudio, entiende este tipo de comunicación

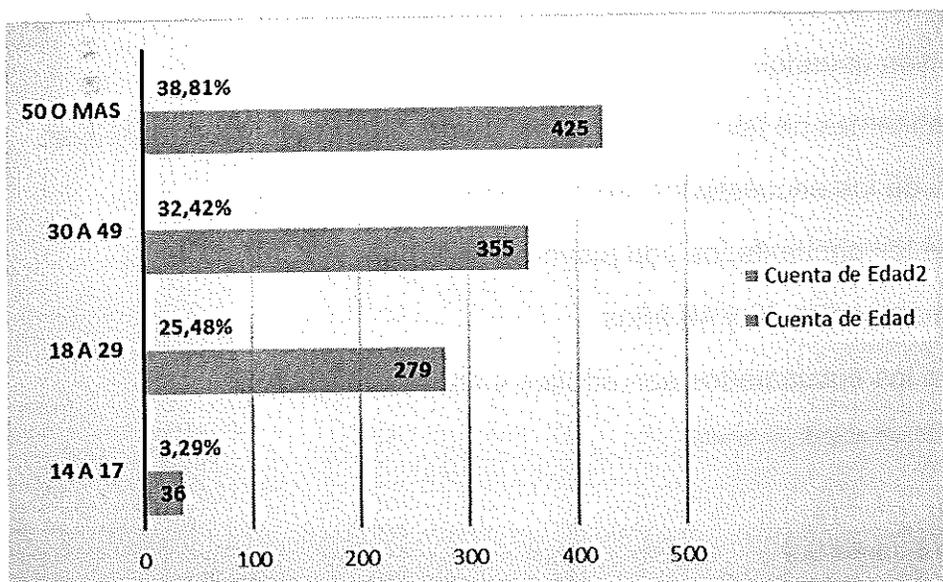
como "la interrelación de los elementos constituyentes del entorno interno, con los que existen en el entorno externo, de manera particular o de manera general, como la representación de un todo".

La Subred Sur desde el área de comunicaciones definió realizar la aplicación para las localidades de Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Usme con un total de aplicación de 1.095 usuarios y aparte para la población de la localidad de Sumapaz con un total de aplicación de 105 personas.

Resultados de la encuesta en la población de las localidades de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, y Usme

Características de la población encuestada

Gráfica 1 Rango de edad

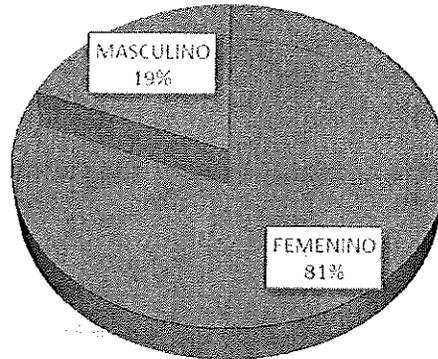


Fuente: encuesta a través de google año 2018

Los usuarios con mayor número de encuestas son los mayores de 50 años, seguido de los usuarios de 30 a 49 años

Gráfica 2 Genero

CUENTA DE GÉNERO



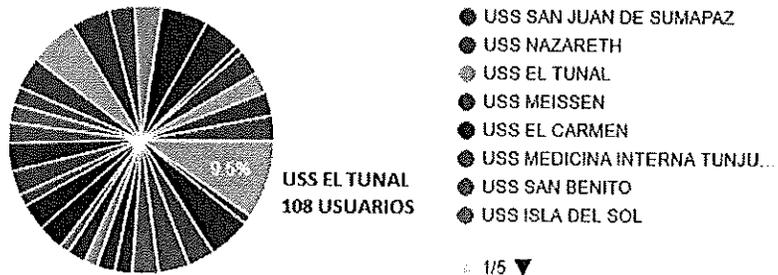
Fuente: encuesta a través de google año 2018

- ✓ Todos son usuarios de la Subred Sur.
- ✓ Son habitantes de las localidades de Usme, Tunjuelito, Ciudad Bolívar.
- ✓ El 81% de los encuestados fueron mujeres.
- ✓ 38% de los encuestados son mayores de 50 años
- ✓ 32% tienen entre 30 y 49 años.
- ✓ 71% de los encuestados son adultos y adultos mayores.

Gráfica 3 Unidad donde accede al servicio

Sede de la Subred Sur

1,010 respuestas

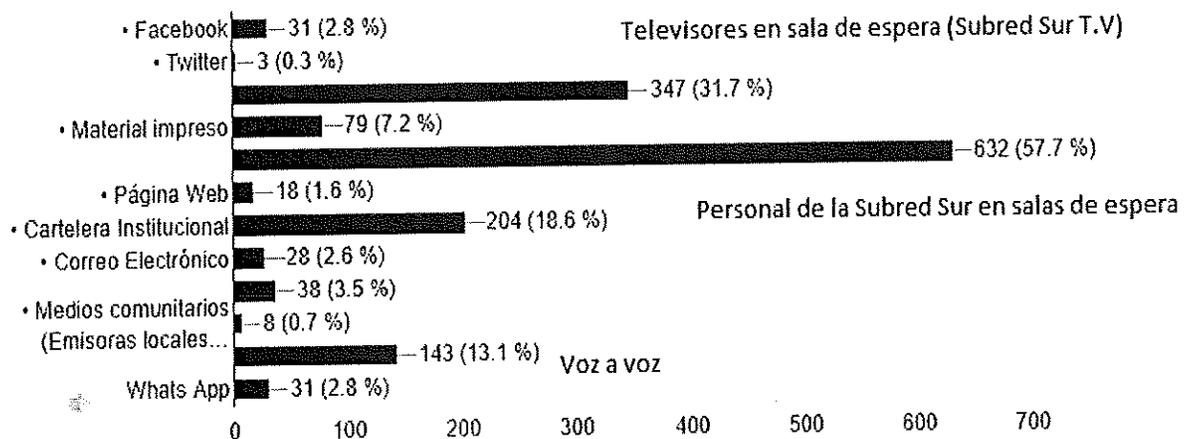


Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

- ✓ La gráfica 3 perteneciente a la pregunta 1, se evidencia que la Unidad de Servicios de Salud que mayor cantidad de usuarios registra en la encuesta es la USS El Tunal con 108 usuarios.

¿Por cuál medio recibe usted más información de la Subred Sur?

Grafica 4 Medio para transmitir información



Fuente: encuesta a través de google año 2018

- ✓ En la gráfica 4 de la pregunta 2, se evidencia que los usuarios encuestados prefieren consultar directamente a los colaboradores de primera línea e informadores, representando el aumento en casi un punto comparando la cifra del año anterior, que fue de 56,9%
- ✓ Debemos tener en cuenta que en la Subred Sur los usuarios frecuentes de nuestros servicios son los adultos y adultos mayores y son los medios tradicionales los de más uso en esta población, sin embargo es de resaltar la respuesta que se ha obtenido frente a la información que brinda el personal de la Subred Sur en salas de espera, la cual ha ido en aumento y ha hecho que medios tradicionales queden relegados en un segundo plano como fuente directa para poder conocer programas o información relacionada con los servicios en los diferentes puntos de atención.
- ✓ La segunda manera de informarse es a través de los televisores de las salas de espera, el cual sufrió una leve baja que se compensó en el aumento de usuarios que prefieren recibir la información de primera mano del personal de la Subred Sur, y el tercer lugar de preferencia es a través de las carteleras institucionales, superando al material impreso en comparación con las cifras del años 2017, representado un cambio en la

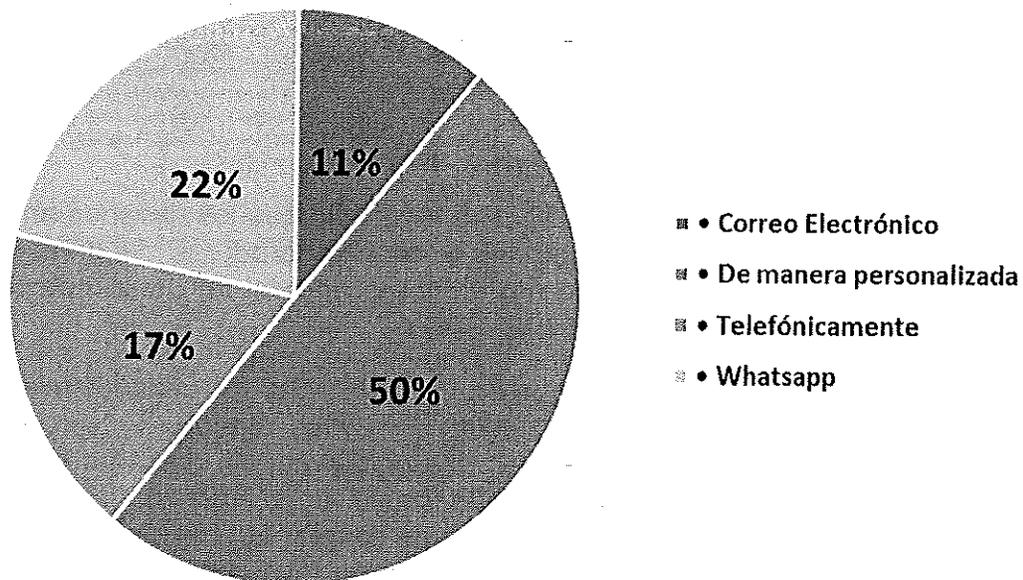
Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

forma en que se brinda la atención a los usuarios y la cual ha representado un ahorro en material impreso que termina directamente en las carteleras para mayor impacto al momento en que los usuarios las ven y leen la información allí contenida.

- Personal de primera línea 632 encuestados (57,7%)
- Televisores ubicados en las salas de espera 310 encuestados (31,7%)
- Cartelera institucional 204 encuestados (18,6%)
- Voz a voz 143 encuestados (13,1%)

Grafica 5 Preferencia de medios para recibir información

3. ¿Cómo le gustaría recibir información de interés de la Subred Sur?



Fuente: encuesta a través de google año 2018

La gráfica 5 correspondiente a la pregunta 3, muestra el interés que tienen los encuestados por recibir información de forma personalizada, o sea dirigida directamente a cada uno de ellos. Esto representa un crecimiento de casi seis puntos comparados con el año 2017, el cual estuvo en 44% y este año aumento al 50%. Lo cual determina que la comunicación directa con el usuario por parte del

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

personal de la Subred es uno de los canales más efectivos para transmitir información.

La segunda manera es por medio de la aplicación de Whatsapp, la cual ha desplazado del segundo a lugar a la comunicación telefónica, quien quedó relegada al tercer puesto, representando un cambio en la cultura de nuestros usuarios para la recepción de información por parte de la Subred Sur.

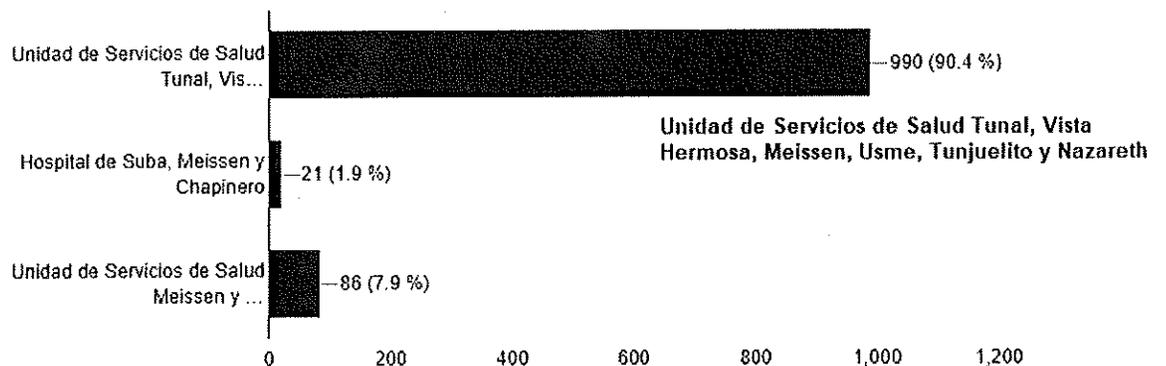
Podemos observar que todas las opciones son personalizadas, los usuarios quieren recibir información de manera directa.

- Manera personalizada 533 encuestados (50%)
- WhatsApp 232 encuestados (22%)
- Telefónicamente 188 encuestados (17%)
- Correo electrónico (15%)

Grafica 6 Estructura de la Subred Sur

4. ¿Sabe cómo está compuesta la Subred Sur?

1,095 respuestas



Fuente: encuesta a través de google año 2018

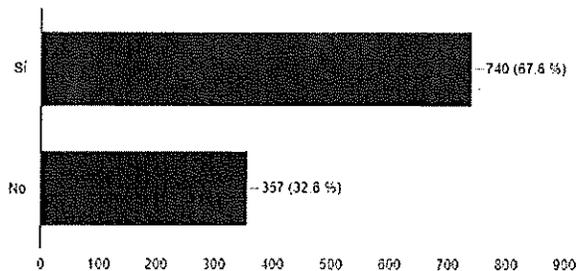
La gráfica 6 correspondiente a la pregunta 4 y se refiere directamente a la conformación de la Subred Sur después de la fusión de los Hospitales del Tunal, Meissen, Vista hermosa, Tunjuelito, Usme y Nazareth.

- ✓ Durante el 2017, el 81% de los encuestados afirmaron conocer la nueva conformación de la Subred Sur, representado en un aumento de 9 puntos (90% de los encuestados afirmaron conocer la nueva conformación de la Subred Sur en el 2018), lo cual representa que las comunidades se han familiarizado más con el nuevo modelo de Salud y los lugares en los cuales se puede solicitar la atención.
- ✓ A su vez se encuentran familiarizando con el término Unidad de Servicio de Salud que fue introducido por el acuerdo 641 de 2016 que reorganizó el sector de la salud en Bogotá.
- ✓ La Subred está conformada por:
 - Unidad de Servicios de Salud Tunal, Vista Hermosa, Meissen, Usme, Tunjuelito y Nazareth respondieron 967 encuestados (90%)
 - Unidad de Servicios Meissen y Tunal respondieron 81 encuestados (7,56%)
 - Hospital Suba, Meissen, Chapinero respondieron 21 encuestados (1.96%)
 - Unidad de Servicios de Salud Tunal, Vista Hermosa, Meissen, Usme, Tunjuelito y Nazareth, Unidad de Servicios de Salud Meissen y Tunal respondieron 2 encuestados (0,19%)

Grafica 7 Conocimiento Acuerdo 641 de 2016

5. ¿Sabía usted que a partir del acuerdo 641 de 2016, los Hospitales Tunal, Meissen, Tunjuelito, Usme, Vista Hermosa y Nazareth, conforman la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur?

1.095 respuestas



Fuente: encuesta a través de google año 2018

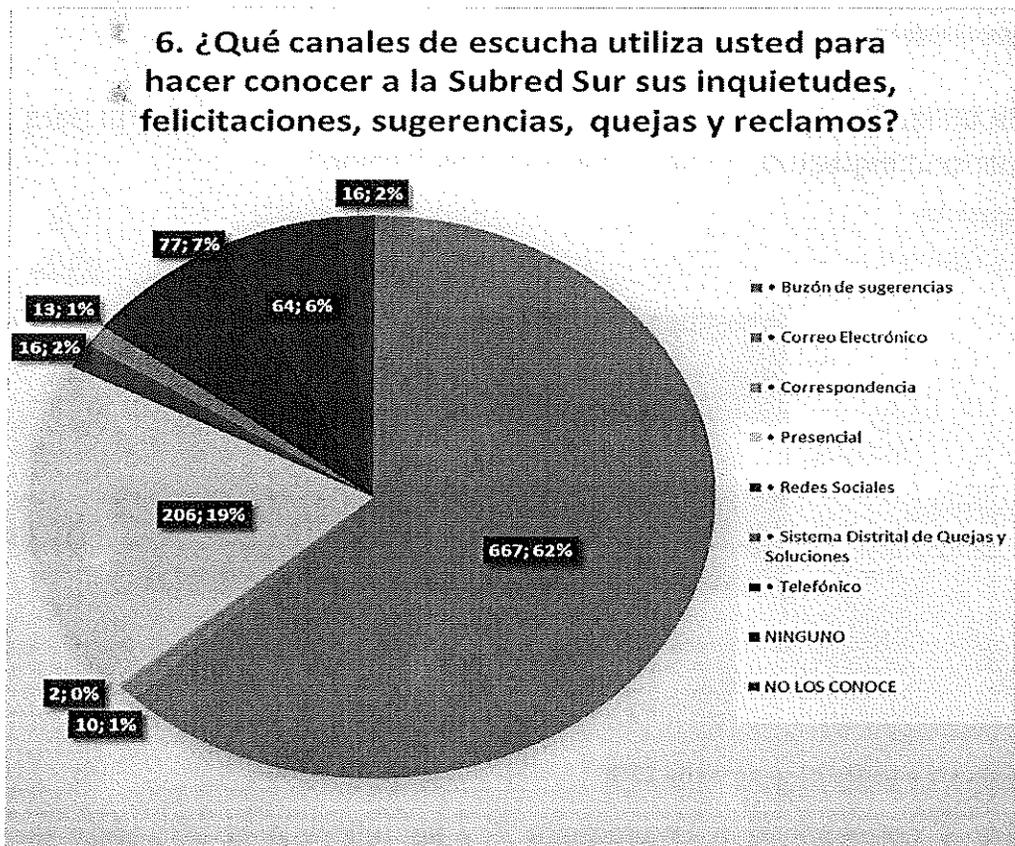
Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

En la gráfica 7 de la pregunta 5, se muestra el avance en el conocimiento de la creación de la Subred Sur a partir del acuerdo 641 de 2016. Es de resaltar que los usuarios que aún no conocen el acuerdo descendió cinco puntos (en el 2017 era de 38,4 % y en el 2018 fue de 32,6%).

Por su parte los usuarios que conocen al acuerdo subió en casi 5 puntos, demostrando que las comunidades del sur de la ciudad se encuentran cada vez más familiarizadas con el acuerdo y la nueva conformación del modelo de salud (en el 2017 era de 61,7% mientras que en el 2018 fue de 67,6%)

- 740 de los encuestados aceptaron conocer el acuerdo 641 de 2016 (67,6%)
- 357 de los encuestados desconocen aún el acuerdo 641 de 2016 que creó la Subred Sur (32,6%)

Grafica 8 Canales de escucha



Fuente: encuesta a través de google año 2018

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

En la gráfica 8 correspondiente a la pregunta 6 muestra la manera en que los usuarios de la Subred Sur realizan sus Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias.

En esta gráfica podemos analizar la importancia que tienen los buzones para la realización de las consultas de los usuarios, la cual creció en casi once puntos (en el año 2017 se registró 51,3% mientras que en el año 2018 subió hasta 62%).

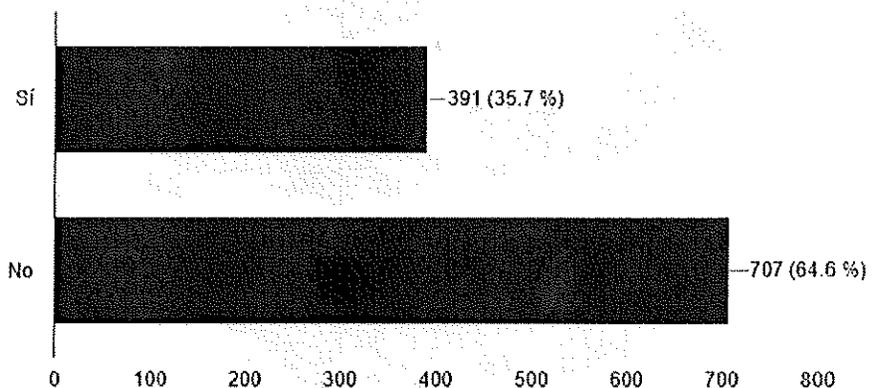
Los principales mecanismos que utilizan los usuarios son:

- Buzones respondieron 667 usuarios encuestados (62%).
- De manera presencial respondieron 206 usuarios encuestados (19%).
- De manera telefónica respondieron 77 encuestados (7%).

Gráfica 9 uso de mecanismos de escucha

7. ¿Ha utilizado alguno de los anteriores mecanismos de escucha para colocar una inquietud, queja, reclamo o felicitación?

1,095 respuestas



Fuente: encuesta a través de google año 2018

La gráfica 9 corresponde a la pregunta 7 y se refiere a la utilización de los mecanismos de escucha. La cifra de usuarios que no han usado estos mecanismos tuvo un leve incremento, sin embargo los usuarios que usaron alguno de estos mecanismos de escucha aumentaron en casi cien usuarios,

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

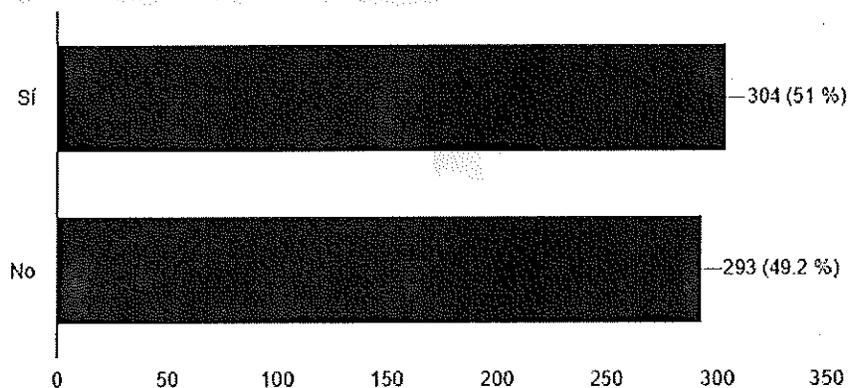
representadas en el aumento de 4 puntos, representando que el conocimiento de los usuarios respecto al uso de estos canales ha ido en aumento. Los encuestados respondieron así:

- Sí han utilizado mecanismos de escucha 391 usuarios encuestados (35,7%).
- No han utilizado mecanismos de escucha 707 usuarios encuestados (64,6%).

Gráfica 10 Percepción de respuesta

8. Si su respuesta es Sí ¿Le han dado solución o respuesta oportuna a su solicitud?

596 respuestas



Fuente: encuesta a través de google año 2018

La gráfica 10 corresponde a la pregunta 8 y es una continuación a la pregunta anterior (7) en la que los usuarios respondieron sobre la oportunidad en las respuestas a los PQRS interpuestos a través de los diferentes medios de escucha institucional. Se han logrado atender más de cien solicitudes más que el año anterior (48% en el 2017), lo cual representó el aumento de 3 puntos, sin embargo las solicitudes que no recibieron respuestas se mantuvieron en un nivel similar al registrado en el año 2017, incluso registró baja de dos puntos (51,2% en el 2017).

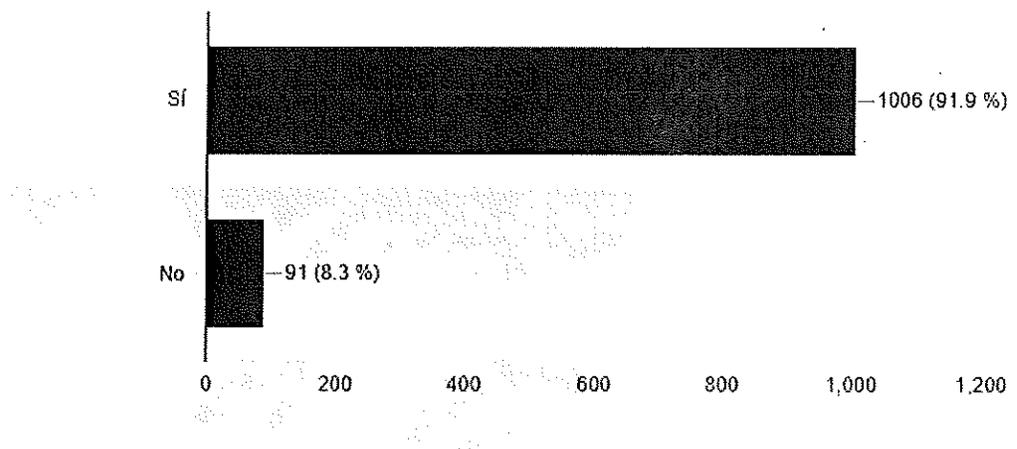
- Respondieron Sí 304 usuarios encuestados (51%)
- Respondieron No 293 usuarios encuestados (49,2%)

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Gráfica 11 Información Derechos y Deberes

9. ¿Ha recibido usted información de los derechos y deberes de los usuarios?

1,095 respuestas



Fuente: encuesta a través de google año 2018

La gráfica 11 corresponde a la pregunta 9, en ella se evidencia el avance en la socialización de los derechos y deberes que tienen los usuarios de la Subred Sur. Cerca de 300 usuarios se vieron beneficiados, lo cual representó un aumento de un punto (90,7% en el 2017). De igual forma en las personas que afirmaron no conocer sus derechos y deberes como usuarios se presentó un leve descenso de un punto (9,3 % en el 2017).

- 1006 usuarios encuestados respondieron Sí, (92%)
- 91 usuarios encuestados respondieron No, (8%)

8. ANÁLISIS GENERAL

- ✓ La muestra poblacional obtenida en la encuesta se desarrolla principalmente en la población adulto y adulto mayor, la cual conforma más del 70% total de los encuestados.
- ✓ Los encuestados no son consumidores habituales de las redes sociales para enterarse de información de la Subred Sur y prefieren la comunicación directamente por parte del personal de la Subred Sur en salas de espera.
- ✓ Se evidencia crecimiento de aplicativos como WhatsApp, sin embargo la comunicación directa por parte del personal de la Subred Sur
- ✓ Los usuarios encuestados prefieren el suministro de información de manera personalizada, carteleras informativas y televisores en salas de espera.
- ✓ Se evidenciaron avances en la socialización del nuevo Modelo Integral de Atención en Salud MIAS respecto a la encuesta realizada en el año 2017. Tras respuestas favorables en las preguntas 3 y 4 los usuarios ya saben que la Subred Sur nació a partir del acuerdo del consejo de Bogotá 641 de 2016 y fusionó a los hospitales de El Tunal, Meissen, Tunjuelito, Nazareth, Usme y Vista Hermosa.
- ✓ Se evidencia un aumento significativo en las cifras que resaltan el trabajo realizado en la socialización de los derechos y deberes.

Sumapaz

De acuerdo al diagnóstico realizado en el 2017, para cada una de las unidades de servicio de salud de la Subred Sur, se evidencia la necesidad de establecer una estrategia comunicativa diferencial para la localidad de Sumapaz, teniendo en cuenta las características como lo son: las condiciones demográficas, geográficas, climáticas, económicas, sociales, culturales y tecnológicas, determinantes para trabajar en nuevos mecanismo que mejore y promueva un flujo de información más cercano y efectivo con los habitantes y trabajadores de Sumapaz.

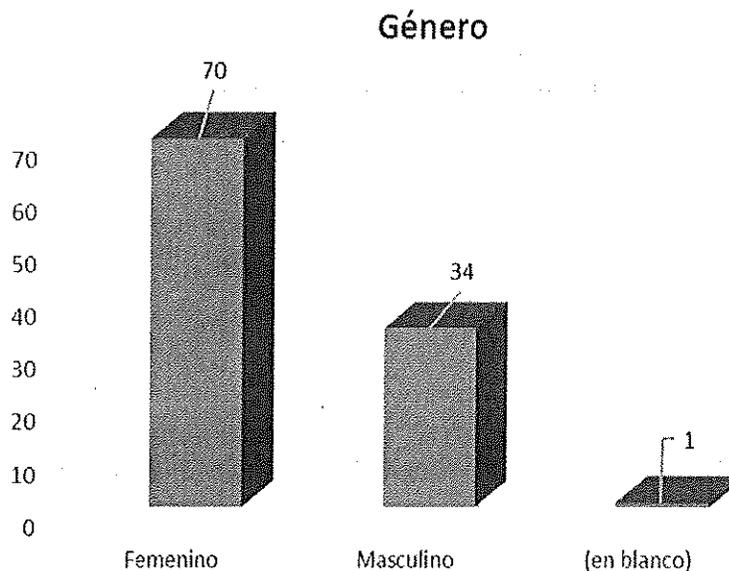
Según el objetivo de la estrategia que es ***“Establecer una estrategia comunicativa diferencial para la zona rural de la Subred Sur, dirigida a la comunidad, usuarios y colaboradores”*** se planteó unas acciones y canales dirigidos a los usuarios y colaboradores de esta localidad como los son: Boletín Subred Sur Rural, programa radial Sintonízate con tu Salud, carteleras externas, Boletín Última Hora, Televisores en la sala de espera, correos masivos y whatsapp.

El equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones construyó y aplicó la primera encuesta que permitió medir la ejecución de la estrategia a los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

El diseño de la encuesta permitió conocer que tan relevante es la información brindada a los usuarios, si los medios establecidos son efectivos y si reconocen la estructura del modelo de atención en salud como subred.

Características de la población Sumapaz

Grafica 12 Género

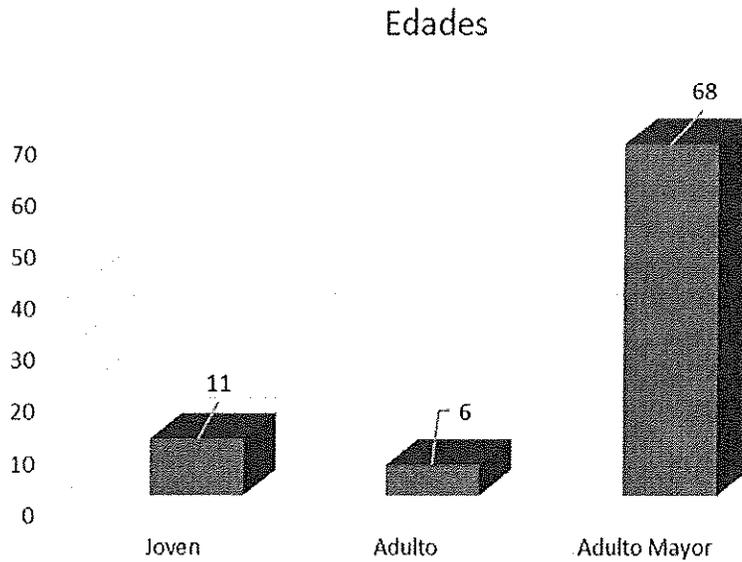


Fuente: encuesta a través de google año 2018

- Toda la población son usuarios de la Subred Sur.
- Son habitantes de la localidad de Sumapaz.
- El 67% son mujeres.
- El 32% son hombres.
- 0.96% no contestó a la pregunta.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Grafica 13 edad

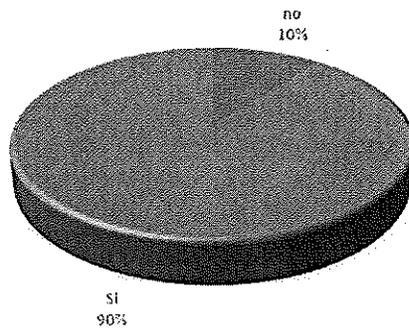


Fuente: encuesta a través de google año 2018

- La población joven que dio respuesta a la pregunta es del 10%
- El 5.7% son adultos
- El 65% son adultos mayores

Gráfica 14 conocimiento de la Subred Sur

1. ¿SABÍA USTED QUE LA USS DE NAZARETH Y SAN JUAN HACEN PARTE DE LA SUBRED SUR?



Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
Si	94	90%
No	11	10%

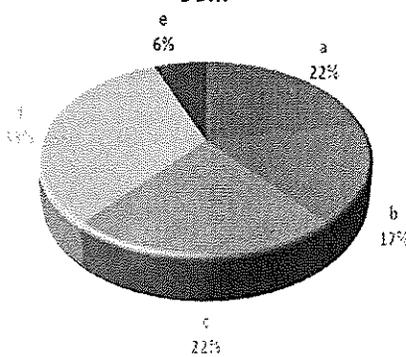
Fuente: encuesta a través de google año 2018

En la gráfica 14 podemos ver que el 94% de los encuestados calificó que **SI** conocen el modelo de atención en salud, con la estructura en red que funciona en esta administración; y por lo tanto, reconocen a la USS Nazareth y la USS San Juan como las sedes en la localidad que prestan los servicios de salud a todos los habitantes de Sumapaz.

Este porcentaje permite ver que ha sido efectivo y funcional, las actividades de pedagogía, charlas y socialización con los usuarios y comunidad de la localidad, respecto a la estructura organizacional del modelo de atención en salud. Por parte de la oficina de comunicaciones el mecanismo para llevar la información a los usuarios ha sido los canales externos (carteleros, boletines y programa radial sintonízate con tu salud) dispuestos en las sedes y en las rutas de la salud que mantienen informados a los usuarios de Sumapaz.

Gráfica 15 Medios para transmitir información

2. ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS RECIBE INFORMACIÓN (JORNADAS, CAMPAÑAS, SERVICIOS) DE LA SUBRED SUR?



Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
a	48	22%
b	36	17%
c	48	22%
d	71	33%
e	13	6%

Fuente: encuesta a través de google año 2018

- | | |
|---|------------------------------|
| a. El programa Radial en las rutas de la salud "Sintonízate con tu salud" | b. Boletín Subred Sur rural |
| c. Televisores en sala de espera – Subred Sur Teve | d. Charlas en Sala de espera |
| e. Carteleros externos ubicados en sala de espera de las unidades | e. En otras entidades |
| d. Charlas en salas de espera | |

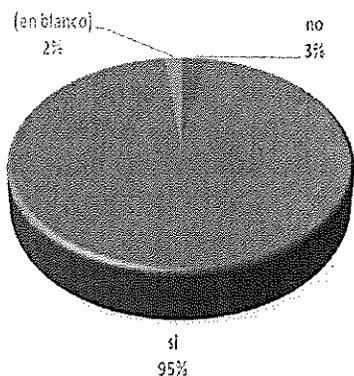
Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE, los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

En el gráfico 15 encontramos que los usuarios conocen información de la Subred Sur a través de los medios dispuestos en la estrategia y por los canales ya establecidos por la oficina de comunicaciones. Es de resaltar que la opción a) Sintonízate con tu salud y la opción c) Programa Subred Sur Teve, son los más utilizados por los usuarios para informarse con un porcentaje del 22% cada una, sobre la totalidad de los encuestados. Se destaca, que la opción a, es un nuevo canal que surge de la estrategia diferencial de comunicaciones, y a través de este resultado se concluye que ha tenido un impacto positivo y de efectividad en los primeros meses de ejecución.

La opción d) Charlas en salas de espera, es el canal con mayor efectividad para los usuarios de esta localidad, ya que la información es brindada de forma directa por el personal capacitado que están en las salas de espera de las sedes de Sumapaz de la Subred Sur, tal como sucede en los resultados de la encuesta externa 2018 realizada por la oficina asesora de comunicaciones.

Gráfica 16 Información de interés

3. LA INFORMACIÓN QUE RECIBE DE LA SUBRED SUR ES DE INTERÉS O UTILIDAD PARA SU VIDA COTIDIANA EN SUMAPAZ?



Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
Sí	100	95%
No	3	3%
(En blanco)	2	2%

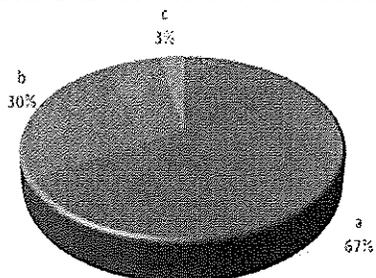
Fuente: encuesta a través de google año 2018

En la gráfica 16 muestra que la información brindada por la Subred Sur en los distintos canales de comunicación, es útil para los usuarios que habitan en la localidad de Sumapaz, siendo la respuesta a) siempre, con un porcentaje del 67%, seguido por la opción b) casi siempre, con porcentaje de 30% mostrando un indicador efectivo.

Es de resaltar, que los canales de comunicación dispuestos son: carteleras, boletines, televisores en sala de espera, charlas por personal de primer contacto en salas de espera y programa radial sintonízate con tu salud, que desde la oficina asesora de comunicaciones brinda variedad de opciones para mantener al usuario informado.

Gráfica 17 Sintonízate con tu salud

4. EN LAS RUTAS DE LA SALUD SE ESCUCHA EL PROGRAMA RADIAL "SINTONÍZATE CON TU SALUD" ¿CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN BRINDADA ALLÍ ES CLARA, OPORTUNA E IMPORTANTE PARA USTED Y SU FAMILIA?



Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
a. Siempre	70	67%
b. Casi siempre	32	30%
c. Nunca	3	3%

Fuente: encuesta a través de google año 2018

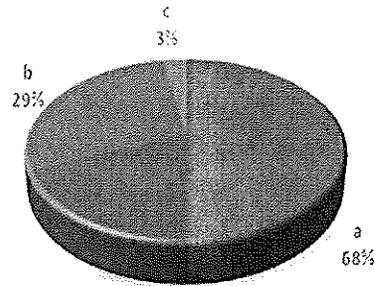
En la gráfica 17 muestra la efectividad y la utilidad que tiene el programa radial sintonízate con tu salud para llevar información de la Subred Sur a los usuarios que se transportan en las rutas de la salud. Se evidencia que este medio diseñado en la estrategia diferencial de comunicaciones, ha sido de gran impacto para los usuarios con un 95% de aceptación y solo un 3% de rechazo.

Lo anterior permite concluir, que se convierte en una fortaleza para la estrategia de comunicaciones diferencial y sirve como base para ser replicada en las otras rutas de la salud, que recorren las localidades de (Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito) que acoge la Subred Sur.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Gráfico 18 Importancia de la información en boletines

5. ¿CONSIDERA IMPORTANTE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS BOLETINES SUBRED SUR RURAL, LOS CUALES SON LLEVADOS POR LOS GESTORES A SU VIVIENDA O ENTREGADOS EN SALA DE ESPERA?



Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
a. Siempre	72	68%
b. Casi siempre	30	29%
c. Nunca	3	3%

Fuente: encuesta a través de google año 2018

La gráfica 18 permite hacer un análisis continuo del punto de la gráfica 3, ya que el resultado demuestra que la socialización del boletín rural por parte de los gestores y las personas de primer contacto de la subred, hace que sea mayormente efectiva la información que por este medio se brinda.

La entrega de este material a la mano de cada usuario en los diferentes espacios (hogares, salas de espera y rutas de la salud) hace que la captación de la información por parte del usuario sea contundente, de acuerdo a lo explicado y a lo que está plasmado en el boletín rural. El porcentaje del 68% en la respuesta positiva, permite concluir la utilidad de este medio para los usuarios.

9. CONCLUSIONES GENERALES

La ejecución de esta estrategia diferencial de comunicaciones para Sumapaz de acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la encuesta, se toman los porcentajes más bajos de acuerdo a la temática y se plantean oportunidades de mejora, que permitirán fortalecer y robustecer la estrategia.

1. Como aspecto positivo se resalta el conocimiento por parte de los usuarios del modelo de atención en salud de la Bogotá Mejor Para Todos y en especial el modelo rural que tiene diseñado la Subred Sur, para atender a la población que habita en la localidad rural de Sumapaz.

2. La implementación de una estrategia diferencial de comunicaciones para Sumapaz, ha funcionado de manera positiva y en el tiempo de ejecución, ha permitido que uno de los canales más efectivos para brindar información a los usuarios y de mayor recordación, sea el programa radial sintonízate con tu Salud ejecutado a través de las rutas de la salud.
3. De acuerdo a los resultados se propone tomar como herramienta modelo y ejecutar en todas las rutas de la salud de la Subred el programa radial Sintonízate con tu Salud que lleva información clara, dinámica y eficaz para los usuarios de este servicio.
4. Los boletines rurales que son socializados en las salas de espera, las rutas de la salud, los hogares de los usuarios y en carteleras, tienen baja captación por parte de los usuarios. El contenido de la información es bastante útil y es reconocido por los mismos, sin embargo, se debe fortalecer el método de socialización para ampliar el público al que está dirigido este medio.

10. CANALES DE INTERACCIÓN PARA PQRS

Mecanismos de escucha

Canales de escucha

La subred Integrada de servicios de salud, cuenta con canales de escucha, los cuales son personalizados, escrito, Oficina de correspondencia comunitaria, buzones de solicitudes que facilitan la interacción del ciudadano. El canal de correspondencia cuenta con puntos de atención, creados en la nueva reorganización de los servicios como una estrategia que les permite a los usuarios tener un punto de atención en cada localidad o en las unidades de mayor afluencia de usuarios, es así que los podemos ubicar dichas unidades son la USS Tunal, USS Meissen, USS Vista Hermosa, USS Marichuela, USS de Nazareth y San Juan.

Con respecto al correo electrónico donde los usuarios pueden interactuar con la subred es contactenos@subredsur.gov.co. Pagina web www.subredsur.gov.co. La subred Integrada de Servicios de Salud Sur, cuenta con el procedimiento para PQRS por medio del cual se establece los lineamientos para la gestión de derechos de petición, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano es la responsable de recepcionar, tramitar y dar cierre de las PQRS

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Como también de la consolidación de informes.
 El informe es publicado en la página web de la entidad cada semestre en el link <http://www.subredsur.gov.co/> link Atención al ciudadano /Informe de PQRS y denuncias

TABLA 1. Total de solicitudes año 2019

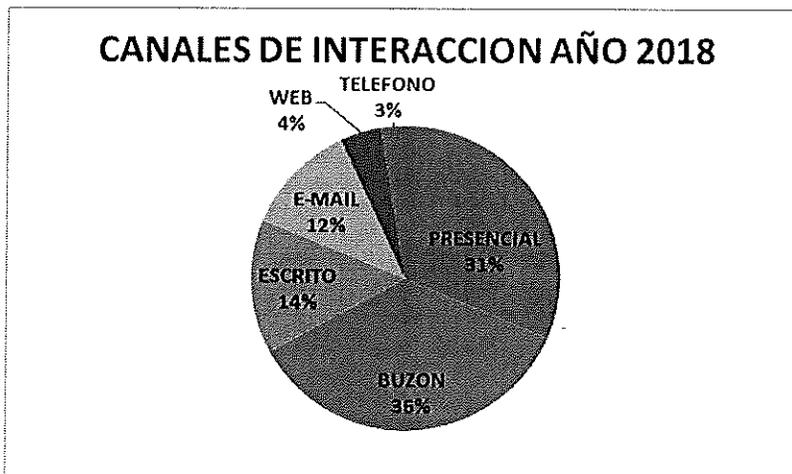
2018	
TOTAL REQUERIMIENTOS AÑOS 2018 SUBRED	14519
TOTAL QUEJAS SUBRED	988
TOTAL RECLAMOS SUBRED	5060
TOTAL SUGERENCIAS SUBRED	230
OTROS	8241

Los usuarios de la subred, el medio que más utiliza para interponer sus requerimientos lo realiza de manera presencial, seguido de la utilización del buzón de sugerencias, los medios electrónicos no son tan utilizados lo que permite afianzar dos premisas, es que se debe fortalecer el canal presencial, o estimular el uso de los medios electrónicos para disminuir los desplazamientos innecesarios y de esta manera contribuir a la movilidad y los costos que esta genera.

Los correos institucionales:

- centralsdq@gmail.com
- contactenos@subredsur.gov.co

Gráfica19 comportamiento de los canales de interacción



Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

COMPORTAMIENTO QUEJAS AÑO 2018				
SERVICIO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION DEL SERVICIO	CAUSAS	NECESIDAD Y EXPECTATIVA
AMBULATORIO	366	37%	Trato deshumanizado Personal medico, enfermeras y servicios Trasversales	* Prioridad en la atención * Comunicación asertiva * Información oportuna * Uso adecuado del celular * Uso de tono de voz adecuado * Establecer contacto visual * Trato respetuoso
URGENCIAS	246	25%		
ADMINISTRATIVA	203	21%		
HOSPITALIZACION	90	9%		
SERVICIO AL CIUDADANO	42	4%		
COMPLEMENTARIOS	28	3%		
OTROS	12	1%		
GESTION DEL RIESGO	1	0%		

Comportamiento reclamos año 2018

COMPORTAMIENTO RECLAMOS 2018				
SERVICIO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION DEL SERVICIO	CAUSAS	NECESIDAD Y EXPECTATIVA
AMBULATORIO	2772	55%	Demora en la asignación de citas de especialistas, demora en la atención de consulta externa	*Oportunidad de agenda de todas las especialidades * atención oportuna en el Call center Distrital * Cumplimiento de horario para atención de citas de Especialistas
COMPLEMENTARIOS	433	9%	Oportunidad de asignación de citas de Radiología, ecografías, demora en la entrega de resultados de Imagenología; demora en la entrega de resultados de laboratorio, demora en la entrega de medicamentos y/o entrega incompleta	* Oportunidad de agenda para procedimientos * Entrega oportuna de resultados de Radiología y Laboratorio * Entrega completa y oportuna de medicamentos de acuerdo a prescripción medica
URGENCIAS	801	16%	Demora en la atención de Triage, Urgencias adultos y Ginecología, Falta de información de procesos y estado de salud de pacientes, inconformidad con clasificación de Triage y diagnósticos	* Atención de Triage de acuerdo a los tiempos establecidos * Información de estado de pacientes * Información de clasificación de Triage y su posterior atención
HOSPITALIZACION	316	6%	Demora de Programación de cirugía, información oportuna de procedimientos y estado de pacientes, remisiones, traslados, atención de enfermería	* Oportunidad de programación de procedimientos de cirugía * Información oportuna de traslados * atención oportuna al llamado de enfermería * Información oportuna y clara del estado de los pacientes
ADMINISTRATIVA	653	13%	Demora en el servicio de Facturación para asignación de citas, cobros incorrectos, Información inadecuada de vigilancia, Instalaciones inadecuadas, dificultades con sistema de información	* Disminución de tiempos para asignación de citas en Ventanillas Integrales * Disminución de tiempos para facturar cumplimiento de citas * Verificación de costos de atenciones * Direccionamiento adecuado de servicio de vigilancia * instalaciones amplias y en condiciones adecuadas para la Prestación de los servicios * funcionamiento correcto del Sistema de Información Dinámica
SERVICIO AL CIUDADANO	81	2%	Falta Servicio Ruta de la Salud, Información incompleta y/o inadecuada	* Atención servicio Ruta de la salud * Personal de primera línea de contacto con conocimiento de los procesos para direccionamiento adecuado
GESTION DEL RIESGO	4	0%	Cumplimiento de horarios jornadas de vacunación, atención de visitas de sanidad	* Cumplimiento de horarios jornadas de vacunación, atención de visitas de sanidad

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

SUGERENCIAS:

COMPORTAMIENTO SUGERENCIAS AÑO 2018				
SERVICIO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION DEL SERVICIO	CAUSAS	NECESIDAD Y EXPECTATIVA
AMBULATORIO	56	24%	Cierre de servicios	* Reorganización de servicios de acuerdo a las necesidades de la localidad
COMPLEMENTARIOS	17	7%	Solicitud de mas personal para atención de farmacia, profesionales médicos y enfermeras, inconformidad con la alimentación	* Mayor numero de colaboradores en Farmacia * Mayor numero de profesionales para procedimientos * Mejorar los servicios de alimentación, frente a temperaturas y menú de la alimentación
URGENCIAS	25	11%	Solicitud de mas personal medico, enfermería; adecuación de instalaciones, ingreso de acompañantes	* Mayor numero de personal medico, enfermeras * Instalaciones adecuadas * Permitir el ingreso de acompañantes
HOSPITALIZACION	15	7%	Solicitud de mas personal, sugieren egreso	* Mayor numero de personal medico en el servicio * Permanencia de maternas junto a sus hijos
ADMINISTRATIVA	41	18%	Fotocopiadora dentro de las instalaciones, mas personal para facturación, arreglos locativos	* Insumos de apoyo para usuarios * Mayor numero de colaboradores en ventanillas integrales * instalaciones en buenas condiciones
SERVICIO AL CIUDADANO	67	# REFI	Solicitud servicio Ruta de la Salud; asignación de citas de manera presencial	* Contar con el servicio de Ruta de manera permanente * Funcionamiento adecuado del Call Center
GESTION DEL RIESGO	9	4%	Solicitud de jornadas de esterilización y visita	* Ampliación de jornadas y atención de programas de gestión del riesgo

11. IDENTIFICACION DE NECESIDADES, MECANISMOS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN DE LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN 2018

Caracterización de la ciudadanía o grupos de interés

En la Subred Sur se cuenta con 4 Comités de Participación Comunitaria COPACOS (Sumapaz, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme) y 6 Asociaciones de usuarios (Nazareth, Meissen, Vista Hermosa, Tunjuelito, Tunal, Usme) en cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 el cual regula las Formas de participación en Salud.

De igual manera desde estas organizaciones se derivan participantes para el Comité de Ética Hospitalaria, Veedores en salud regidos por el mismo Decreto, por otro lado en cumplimiento del Acuerdo 641 de 2016 nace las Juntas Asesoras Comunitarias las cuales son conformadas por participantes elegidos para tal fin, desde estas mismas organizaciones.

En el entendido que las Formas Principales que permite la participación son los COPACOS y Asociaciones de Usuarios, se realizara en esta población la caracterización de la ciudadanía y grupos de interés.

Número de Integrantes de las Formas de Participación:

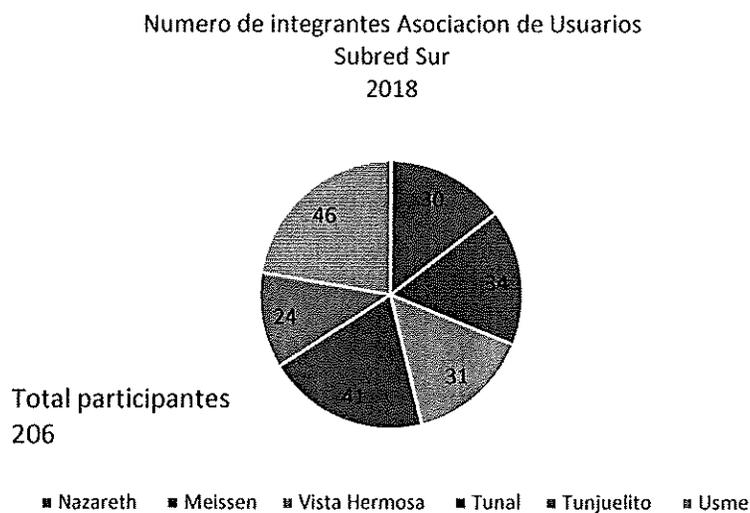
Desde la Subred Sur se cuenta con la aplicación de la norma y asistencia técnica en la depuración de las cartas de representación para COPACOS y del Libro para Asociación de Usuarios, de tal manera que la población es fija con miembros reconocidos, permanentes y con trayectoria en el ejercicio comunitario.

Las Formas de participación cumplen con el Decreto 1757 de 1994 para su vinculación, además cuentan con reglamento interno el cual permite que los miembros sean constantes y cumplan las directrices definidas por ellos mismos y por los entes que las regulan.

Se cuenta con participación activa, permanente, organizada y comprometida, lo cual se refleja en la seriedad de los procesos para hacer parte de las Formas de participación en salud.

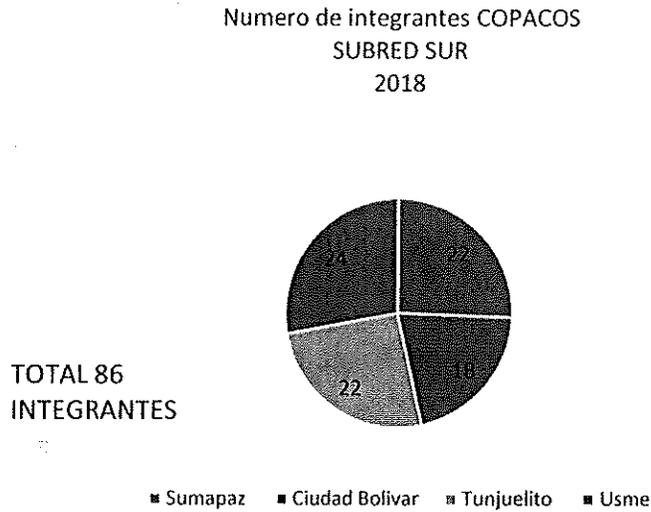
De tal manera que se cuenta con una participación activa de la siguiente manera:

Grafica 20 Cantidad de Integrantes Asociación de Usuarios



Fuente: bases de datos de Formas de Participación Subred Sur 2018

Grafica 21 Cantidad de Integrantes COPACOS

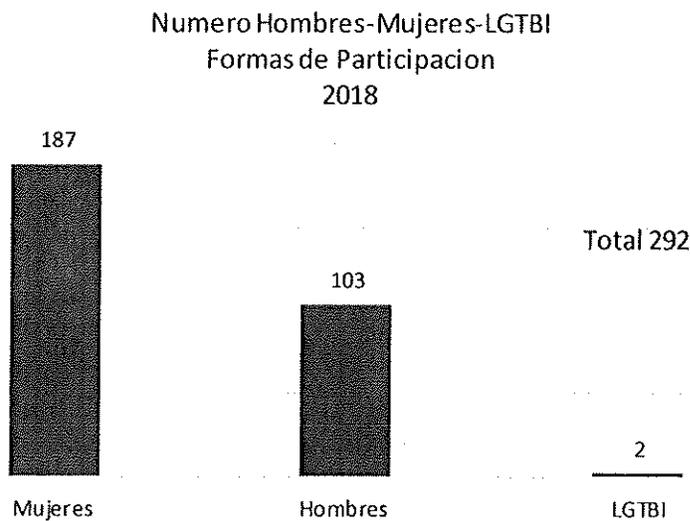


Fuente: bases de datos de Formas de Participación Subred Sur 2018

Se cuenta con un Total de 292 miembros de las Formas de participación entre Copacos y Asociación de Usuarios, lo cuales desarrollan la exigibilidad del Derecho en salud.

Con relación al número de hombres y Mujeres de acuerdo a la tabla siguiente se evidencia un Porcentaje de participación superior en mujeres con un 64%, hombres con el 33% y población LGTBI del 3%.

Grafica 22 Caracterización por género Proceso de participación Comunitaria



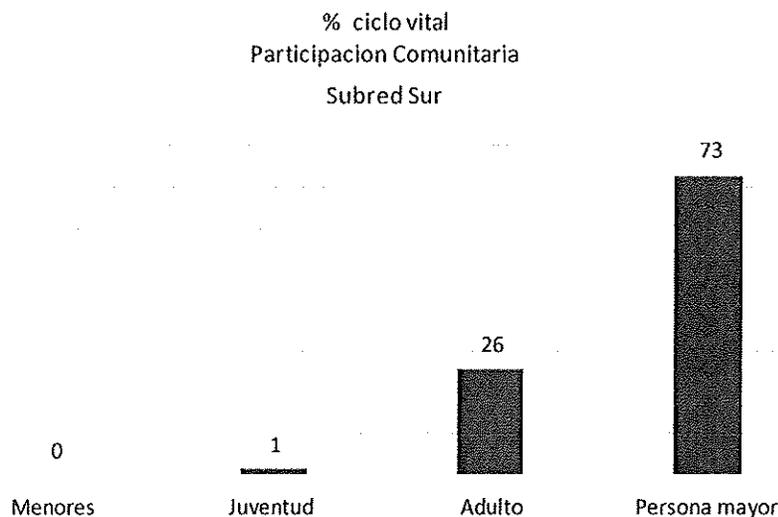
Fuente: bases de datos de Formas de Participación Subred Sur 2018

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Aunque hay una diferencia de 10% entre hombres y mujeres las estrategias que se definan se enfocan a la comunidad en general puesto que no existe una diferencia importante, es clave encontrar un porcentaje tan alto de participación en el género masculino puesto que esto permite que las actividades tengan diversidad, de la misma manera es estratégico contar con población LGTBI por lo cual permite la participación de las minorías en los procesos específicamente de participación en salud para la Subred Sur

Con respecto al ciclo vital es importante mencionar que se cuenta con una participación activa de los diferentes representantes por etapa de vida.

Grafica 23 Ciclo vital % de Participación Comunitaria



Fuente: bases de datos de Formas de Participación Subred Sur 2018

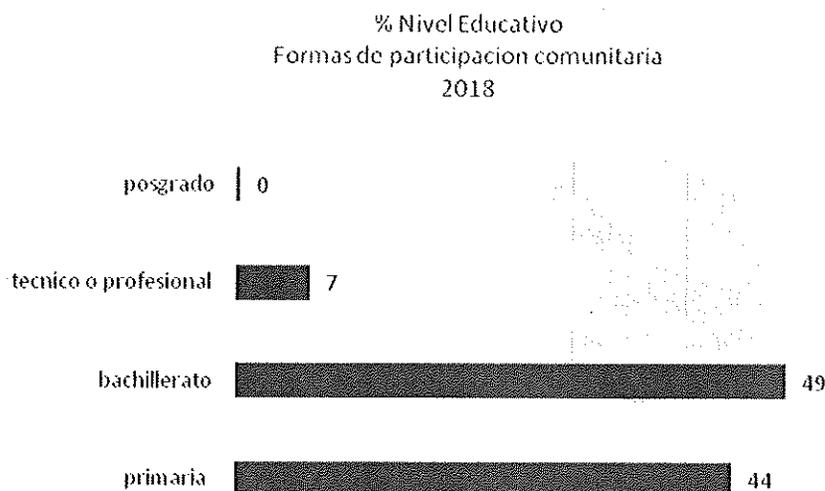
Definitivamente existe una participación de persona mayor en las Formas de Participación con una diferencia de más del 50% con relación al adulto y la representación de juventud es mínima, de tal forma que se requiere contar con las estrategias enfocadas a este tipo de población.

Al ser el 73% la mayoría de personas adulto mayor identifica la necesidad de apuntar a los otros ciclos vitales por ello, se genera acciones para el espacio de Copaquitos y de Usuaritos lo cual busca incentivar la participación comunitaria en población joven la cual se integre a las Formas de participación en salud.

Las estrategias de abordaje, de definición de logística y demás se deben enfocar en los adultos y personas mayores con el fin de brindarles las condiciones necesarias para una óptima participación.

De igual manera se concluye que las personas que se encuentran en la etapa de persona mayor se les facilitan los horarios para la participación, puesto que los adultos o jóvenes se encuentran en actividades que están marcadas por un horario.

Grafica 24 Con relación al nivel de educación se cuenta con los siguientes resultados Nivel de Educación



Fuente: bases de datos de Formas de Participación Subred Sur 2018

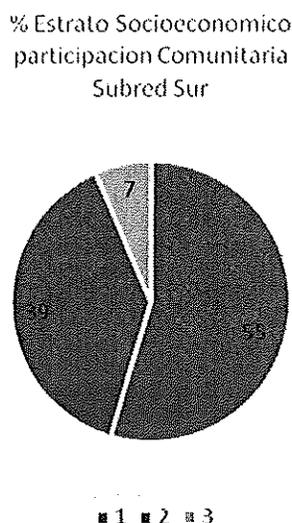
Se cuenta con un % de educación similar entre primaria y bachillerato lo cual quiere decir que se defina en el nivel medio, por lo tanto las estrategias educativas se deben enfocar a este tipo de población, con un lenguaje contundente que permita dar claridad en la información, es necesario buscar las estrategias de comunicación frente a este nivel de formación.

Aunque los usuarios en un 7% cuentan con formación técnico o profesional, tienen un bagaje nutrido en relación a las normas, lineamientos, y directrices frente a los servicios en salud y procesos de participación comunitaria, se considera que cuentan con los elementos para el ejercicio de control social puesto que el conocimiento es amplio.

Por otro lado el estrato o nivel socioeconómico es definitivo en la caracterización o definición de necesidades de tal forma que se cuenta con las siguientes características:

Frente a la ocupación se encuentra entre las principales: amas de casa, empleados oficios varios, pensionados para el caso de Sumapaz agricultores

Grafica 25 Nivel socioeconómico



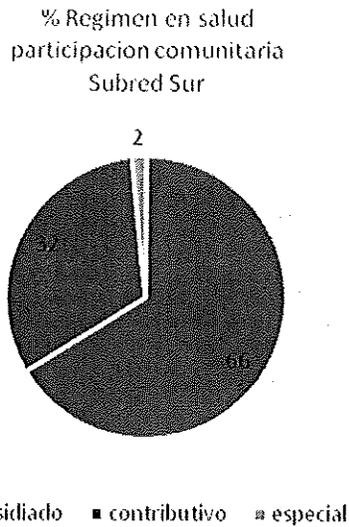
Fuente: bases de datos de Formas de Participacion Subred Sur 2018

La Subred Sur la cual está ubicada al sur de Bogotá y comprende localidades como Ciudad Bolívar Sumapaz, Usme y Tunjuelito las cuales son determinantes para el definición de estratos socioeconómicos, de tal manera que los participantes en un 55% pertenecen a los estratos o nivel 1, y en 39 % con nivel 2, de tal forma que se clasifican en población pobre y vulnerable, es decir las personas que participación en los espacios de la Subred están caracterizadas por un nivel bajo en cuanto a su definición de estrato, lo que quiere decir que hacen un gran esfuerzo en los procesos de representación de la población, porque el hecho de participar no aumenta ingresos ni mejora situación de vivienda, sin embargo, son influyentes en las acciones a desarrollar por parte del sector salud, permitiendo ser conscientes de las necesidades de la población vecina y cercana a ellos.

El nivel socioeconómico de las formas de participación es bajo de tal manera que es necesario desarrollar las acciones de acuerdo al ejercicio de exigibilidad del Derecho en salud.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Grafica 26 Otro aspecto importante a analizar es el régimen de afiliación en seguridad social el cual para el caso de las Formas de participación es:



Fuente: bases de datos de Formas de Participacion Subred Sur 2018

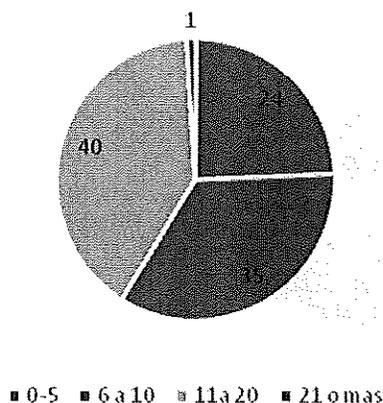
Totalmente congruente el dato de nivel socioeconómico con régimen de afiliación puesto que se cuenta con un 66 % de afiliación al subsidiado y un 32 % al contributivo, entendiendo que son representantes de las comunidades quienes por tener un trabajo hacen parte del régimen contributivo, por lo cual las acciones y comunicación se enfoca a población que es atendida por las instituciones públicas con una relación directa también con las personas que reciben servicios de salud a través de las clínicas privadas de las EPS.

El servicio de salud de la Subred es utilizado por el 70% de los integrantes de las Formas de participación lo cual determina que el COPACOS son representantes de las necesidades identificadas en la comunidad, y un alto % tiene la experiencia de la atención en la Subred Sur a la cual pertenecen, por lo que se puede afirmar que son usuarios de los servicios que lo viven, lo conocen y pueden dar el testimonio de la calidad en la atención y de la calidad en la información que se les brinda a través de diferentes espacios.

El tiempo de permanencia en las Formas de participación también es un elemento que permite ver el grado de madurez en la dinámica organizacional

Grafica 27 Tiempo de permanencia en las Formas de Participación

%Tiempo de permanencia
formas de participacion
Subred Sur



Fuente: bases de datos de Formas de Participacion Subred Sur 2018

En la Subred Sur se identifica un porcentaje alto de 11 a 20 años del 40% y de 6 a 10 años del 35%, seguido del 24 % de 0 a 5 años, lo cual quiere decir que hay un acople en las dinámicas participativas, puesto que son personas que se conocen, que han logrado mantener relaciones con el interés de apoyar a la comunidad en las necesidades sociales a nivel de salud, este tiempo de permanencia es importante puesto que guardan una historia y un conocimiento que los hace únicos.

Otras denominaciones que se consideran importantes para el abordaje comunitario son:

Personas con discapacidad	23
grupos étnicos	1
cabeza de familia	171

Fuente: bases de datos de Formas de Participacion Subred Sur 2018

Los Copaos permiten la participación de diferentes personas o comités de tal manera que se cuenta con personas con discapacidad quienes representan al comité de Discapacidad local, de igual forma es importante encontrar que no se cuenta con un número elevado de personas del grupo étnico y como punto final se identifica un número determinante de cabeza de familia lo cual le da un rol de responsabilidad y dinámica familia transcendente a las Formas de participación,

puesto que son padres o madres que han asumido la responsabilidad de los hogares y con todo ello, hacen parte de las Formas de participación y trabajan activamente.

Con relación a Consejos o comités a los cuales pertenecen las Formas de Participación se identifican a continuación:

TABLA 8. Participación por consejos o comités en las localidades

COMITES	Sumapaz	Usme	Ciudad Bolívar	Tunjuelito	Total
COMITÉ DE DERECHOS HUMANOS	0	1	1	2	4
COMITÉ DE DISCAPACIDAD	2		0	1	3
COMITÉ DE MUJERES	5	1	0	2	8
COMITÉ DE PERSONA MAYOR	2		1	2	5
COMITÉ DE SALUD MENTAL O RED DE AFECTO	0	0	0	0	0
DESPLAZADOS	0	0	0	1	1
FUNDACIONES SIN ANIMO DE LUCRO	0	1	2	10	13
JAL	0	1	0	1	2
MADRES COMUNITARIAS	0	1	2	0	3
ASOCIACIONES DE RECICLADORES	0	1		0	1
COMITÉ DE MUJER Y GENERO	0	1	1	0	2
SINDICATOS	2	1		0	3
OTROS	0	CORPORACIÓN CMLBD, VEEDORES	Asociación de Usuarios de Salud (1)	7	

Fuente: bases de datos de Formas de Participación Subred Sur 2018

Es decir la información que se requiera transmitir se puede realizar a través de los espacios o también se puede influenciar en estos escenarios a través de sus participantes. Se cuenta con un dinamismo dado desde las diferentes perspectivas de acuerdo los intereses de cada uno de los comités.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Identificación de necesidades de orden colectivo

La identificación de necesidades de las comunidades se define a través de las reuniones que se desarrollan de forma sistemática y que permiten conocer las inquietudes de mayor relevancia.

Frente a las necesidades de orden colectivo o por las cuales los grupos organizados exigen su derecho son las siguientes:

Localidad	Necesidad
SUMAPAZ	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el presupuesto que se encuentra definido para la Subred Sur • Resultados del proceso de atención en cuanto a la atención de especialistas • Información completa en donde se pueda comunicar de forma detallada los proyectos para inversión en la localidad de Sumapaz • Mejoras en la infraestructura para las personas que habitan en las Unidades • Disposición de ambulancias en la localidad de Sumapaz por lo cual solicitan permanencia de mínimo 4 móviles. • Programa ruta de salud traslado de usuarios
USME	<ul style="list-style-type: none"> • Atención por especialistas en la localidad de Usme • Proyección de inversión en la localidad de Usme • Avance de las construcciones de CAPS para Usme • Problemática ambiental y de salud por la presencia del Relleno Sanitario Doña Juana • Destino de los diferentes lotes con los que cuenta la localidad asignados a la Subred Sur. • Reorganización de servicios de salud • Completitud del equipo de salud de acuerdo a las necesidades de la población

<p>TUNJUELITO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reorganización de servicios de salud • Proyección de la infraestructura y uso de las Unidades. • Temas de asignación de citas a través del Call Center • prestación de servicios de acuerdo a criterios de habilitación, cuales unidades se encuentran habilitadas. • Humanización.
<p>CIUDAD BOLÍVAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Problemática ambiental y de salud por la presencia del Relleno Sanitario Doña Juana. • Dotación y mantenimiento de Infraestructura de las Unidades • Proyección de inversión local • Destino de los lotes asignados a la Subred Sur • Avance de las construcciones de los CAPS Manuela y Candelaria • Manejo de roedores • Manejo de Alta presencia de población canina callejera y manejo inadecuado de mascotas.
<p>FORMA GENERAL PARA LAS 4 LOCALIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar de manera periódica información sobre el presupuesto que se está ejecutando en las cuatro localidades. • Atención del Call Center Distrital • Modelo de atención para la ruralidad • Presupuesto de la Subred Sur • Proyección de inversión en salud para construcción de centros de atención en salud y avance de los mismos • Dar información completa en donde se pueda informar de forma detallada los proyectos que hay para invertir en la Subred Sur. • Mejoras en la infraestructura de las Unidades • Entrega de insumos y de medicamentos por parte del Subred Sur • Que la subred cuente con todas las especialidades y equipos para los procedimientos y que los usuarios no los tengan que mandar a otras subredes. Que las visitas por el personal de salud se realice a todas las familias de Sumapaz. • Que se brinde la suficiente información para que la gente pueda

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

	<p>beneficiarse de los servicios de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que surtan las unidades con todos los medicamentos esenciales y laboratorios clínicos para las tomas de muestras. • Que se realicen más convenios para motivar la participación comunitaria. • Que se realicen salidas pedagógicas con el fin de incentivar y motivar a la comunidad.
--	--

Fuente: Reuniones con las Formas de participación social en salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. (2018-2019).

Mecanismos de información y comunicación con las Formas de Participación Comunitaria en salud

Los medios utilizados para brindar información o para enviar convocatoria son los siguientes:

INFORMACION CARACTERIZACION SUBRED SUR MEDIOS DE COMUNICACIÓN				
A TRAVES QUE MEDIOS SE ENVIA COMUNICACIÓN O SE REALIZA CONVOCATORIA	Sumapaz	Usme	Tunjuelito	Ciudad Bolívar
CORREO		X	X	
WHATSAPP			X	
TELEFONICO	X	X	X	X
PRESENCIAL	X	X	X	X
REUNION	X	X	X	X
COMPAÑEROS		X	X	X

Se marca una diferencia con respecto a la localidad de Ciudad Bolívar y de Sumapaz en cuanto a tecnología, sin embargo se puede observar que de manera presencial o través de reuniones es el medio más usado por las Formas de participación para obtener información.

Para el caso de Sumapaz todavía se tiene en cuenta la comunicación a través del promotor quien es una imagen de entrega de información

INFORMACION CARACTERIZACION SUBRED SUR

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

USO DE CANALES DE SOLICITUDES				
COMO PRESENTAN LAS SOLICITUDES A LA SUBRED SUR	Sumapaz	Usme	Tunjuelito	Ciudad Bolívar
BUZON DE SUGERENCIAS	X	X	X	X
SDQS		X	X	X
CORREO ELECTRONICO		X		
CORRESPONDENCIA	X	X	X	X
REDES SOCIALES				
TELEFONICO				
PRESENCIA	X	X	X	X
VEEDURIAS	X	X	x	X

Desde todas las formas de Participación se identifica el buzón de sugerencias, la forma presencial, el resto de opciones son utilizadas por unas formas si y otras no, de tal manera que en el momento de convocar o brindar información se debe tener en cuenta las más usadas por cada una de las localidades.

12. CONCLUSIONES

- ✓ La muestra poblacional obtenida en la encuesta de encuesta de comunicaciones externas se desarrolla principalmente en la población adulto y adulto mayor.
- ✓ Los encuestados no son consumidores habituales de las redes sociales para enterarse de información de la Subred Sur.
- ✓ Los usuarios encuestados prefieren el suministro de información de manera personalizada.
- ✓ Se puede evidenciar organizaciones con trayectoria identificadas y con relación estrecha con los servicios de salud de la Subred Sur.
- ✓ Se cuenta con medios para hacer llegar información y relación convocatoria permanente a las Formas de participación en salud.

- ✓ El call center es una estrategia de comunicación para asignación de citas en la subred sur.
- ✓ Los usuarios de la subred sur interponen sus peticiones a través de dos medios de escucha como lo son de manera presencial y buzones.
- ✓ Es necesario educar a los usuarios a interponer sus requerimientos en el aplicativo SDQS, como herramienta de comunicación directa con la administración pública.
- ✓ En la unidad de Nazareth utiliza los canales de escucha de correspondencia y buzón, los medios electrónicos son de difícil acceso por la cobertura del internet. Porque no hay antenas de reproducción en Sumapaz.

REVISADO POR	APROBADO
Nombre: <i>John Vargas Herrera</i>	Nombre: <i>Glennabica Polanco Aquillon</i>
Cargo: <i>Centro de Atención al Ciudadano</i>	Cargo: <i>Jefe oficina Asesoría y Desarrollo Institucional</i>
Fecha: <i>Marzo 2019.</i>	Fecha: <i>Febrero 2019</i>