

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

2025

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



**“Transparencia que construye confianza,
salud que transforma vidas.”**

Contenido

PRESENTACIÓN	3
1. REFERENTES NORMATIVOS Y CONCEPTUALES	4
2. APRESTAMIENTO E INSUMOS DE LA ESTRATEGIA	13
3. FASE DE APRESTAMIENTO	15
4. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR	18
Usuarios, familia y comunidad	19
Proveedores	19
Gobierno	19
Educación	19
Medio Ambiente	19
5. IDENTIFICACION DE NECESIDADES:	20
6. ACCION COMUNITARIA	22
8. EVALUACIÓN DE LAS JORNADAS DIALOGOS CIUDADANOS	31
9. IDENTIFICACION DEL IMPACTO	32
Indicadores identificados en la vigencia 2025	33
Análisis cualitativo de los indicadores (2025)	34
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	36

PRESENTACIÓN

El presente documento, expone la “Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 – 2026” de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.; concebida como un proceso permanente, integral y participativo que articula las acciones de información, los diálogos preparatorios, la audiencia pública y los diálogos focalizados o territoriales, junto con los mecanismos de escucha y comunicación continua establecidos por la institución como: (*micrositio Participa, PQRS, encuestas y espacios comunitarios*).

El propósito de este documento es integrar todas las actividades desarrolladas en el marco del control social, comunicación permanente y asegurar que cada hito contribuya a la toma de decisiones institucionales y del control social.

Con el fin de facilitar la comprensión integral del proceso, se indica que la Estrategia de Rendición de Cuentas constituye el plan anual que integra los diferentes momentos del proceso, mientras que el Informe de Rendición de Cuentas y la Audiencia de Rendición de cuentas, se incorporan como insumos y espacios que cumplen funciones específicas dentro de la estrategia.

Esta estrategia se fundamenta en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y en la Política de Participación Ciudadana del MIPG y cumple con las obligaciones de la Ley 1757 de 2015 en materia de estrategia anual, generación de espacios de diálogo permanente y audiencia; además de los lineamientos distritales que exigen un proceso transparente, accesible e incluyente.

La implementación de esta Estrategia es posible gracias al trabajo coordinado entre las diferentes áreas de la Subred. En este proceso, la Oficina de Participación Comunitaria aporta su experiencia en el relacionamiento con la ciudadanía y en la interacción con los grupos de valor, contribuyendo a orientar de manera integrada las acciones previstas y a fortalecer la comunicación permanente en el marco de la rendición de cuentas.

Con este marco, la Subred Sur asegura que la estrategia de rendición de cuentas no se reduzca solo a una audiencia, por el contrario, integre todos los espacios de diálogo permanente desarrollados por la entidad para dar a conocer a los grupos de valor el estado, avance y resultados de la gestión institucional.

Esta construcción de confianza y transparencia se realiza mediante la implementación de una metodología participativa que les permite a los ciudadanos acceder a

información actualizada de la gestión, así como poder incidir en la formulación de los temas a tratar en diferentes áreas de la gestión pública como es la priorización de los temas a dialogar en la audiencia de rendición de cuentas.

1. REFERENTES NORMATIVOS Y CONCEPTUALES

1.1 Marco normativo y político

La Constitución Política de 1991 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 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., 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”.
- **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.
- **Circular 004 de 2024**, establece los Lineamientos técnicos y metodológicos del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital vigencia 2024-2027.

Además de la normatividad previamente citada, es importante reconocer que la rendición de cuentas se sustenta también en un marco político compuesto por directrices que orientan su propósito, delimitan su alcance y aportan contenido estratégico al proceso.

De manera general, estos lineamientos se identifican como elementos orientadores que brindan horizonte de sentido, coherencia y enfoque a las acciones desarrolladas en materia de participación y transparencia institucional.

- **Manual Único de Rendición de Cuentas (DAFP) V2**: 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.

1.2 Glosario

Se presentan a continuación los conceptos fundamentales asociados al diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas. Estos resultan esenciales para comprender, de manera integral, la descripción de las actividades, los objetivos propuestos y los roles de los actores responsables que se detallan en las secciones posteriores.

Aprestamiento: Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Esta etapa incluye actividades para la identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación y organización del trabajo del equipo líder (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Audiencias públicas: Mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública. (Función Pública, Glosario, 2021 <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/wiki/Glosario+2/Audiencia+P%C3%BA>).

Control social: Se entiende como el derecho y el deber de las y los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales o instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados (Ley 1757 de 2015, art 60)

Cuidado de lo público: Es la acción humana responsable de velar por sí misma y los otros, como una actitud ante la vida y la sociedad que construye relaciones protectoras con el contexto y con lo que es de todos, generando un mayor grado de bienestar y una ciudadanía participativa y democrática.

Cultura Ciudadana: Conjunto de creencias, actitudes, normas, costumbres, principios, valores éticos y conductas que compartimos todos los miembros de una sociedad, con el fin de mantener una buena relación en donde prevalezca la tolerancia, en interés por el bien común y el adecuado uso de los espacios y recursos públicos.

Datos abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos (Ley 1712 de 2014).

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético

profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. (Secretaría General, Servicio a la Ciudadanía).

Derecho de acceso a la información pública: “es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades publicadas obligadas por ley a su difusión. Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública” (Ley 1712, 2014, art. 4).

Derecho de Petición: toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales (C.P., art 23.).

Diálogo de doble vía: Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas como segundo componente del Programa de Transparencia y Ética Pública, es un proceso transversal y permanente orientado a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía, y por tanto no debe ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino por el contrario es un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

Enfoque de derechos: Implica la contextualización de la historia, las dimensiones y diferentes generaciones que integran los derechos humanos; con la finalidad de que una entidad, funcionario(a), o contratista, pueda reconocer a los participantes beneficiarios de los diferentes servicios sociales sujetos de derechos y actuar como garante de la restitución de los derechos que le han sido vulnerados (IDPAC, 2013).

Enfoque Diferencial: Comprende la importancia de construir una sociedad incluyente, que perciba la diferencia como un factor de desarrollo humano desde una perspectiva democrática. Además, conlleva a la necesidad de identificar a las personas, grupos y colectivos que históricamente han sido objeto de exclusión, vulneración, fragilidad o discriminación y así encaminar acciones para transformar inequidades y reivindicar y legitimar los derechos (IDPAC, 2013).

Espacios de diálogo: Son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados (usuarios de bienes y servicios, ciudadanos, organizaciones sociales, gremios, órganos de control, medios de comunicación entre otros) con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional. El resultado del diálogo deber ser una nueva forma de entender los resultados de la gestión (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Esquema de publicación de información: Es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS: cuenta especial del Presupuesto Distrital con unidad de Caja, en la condición de Fondo Financiero del Sistema de Salud del Distrito Capital de Santafé de Bogotá, como un Establecimiento Público Distrital, con Personería Jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio e independiente y autonomía financiera, adscrito a la Secretaría Distrital de Salud de Santafé de Bogotá con sujeción al régimen fiscal del Distrito, tendrá su domicilio en Santafé de Bogotá, D.C.

Gobernanza: es un concepto que abarca nuevas formas de poder, de intervención, de participación y de eficiencia de las instituciones, con flujos de información e interacción de actores. La gobernanza es el proceso en el que se define la dirección y la forma de organización para cumplir los objetivos de la política, y ya no es obra exclusiva del Gobierno, considerado un actor único o dominante, sino que es el resultado de la deliberación conjunta entre el Gobierno y los distintos actores sociales, privados y políticos que se encuentran en el espacio de la política pública.

Gobierno Abierto: de acuerdo con la Alcaldía Mayor de Bogotá, se define como “el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de transparencia, participación ciudadana, colaboración y servicio al usuario, centrado e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo” (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, p. 10 -11)

Grupos de interés: Conjunto de individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Secretaría General, comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales (adaptado del documento Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. DNP. 2014 y del Glosario Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 3, noviembre 2019).

Información pública: es toda información que generen, posean o administren los sujetos obligados, como consecuencia del ejercicio de sus facultades o atribuciones, o el cumplimiento de sus obligaciones, sin importar su origen, utilización o el medio en el que se contenga o almacene; la cual está contenida en documentos, fotografías, grabaciones, soporte magnético, digital, sonoro, visual, electrónico, informático, holográfico o en cualquier otro elemento técnico existente o que surja con posterioridad. (Ley 1712 de 2014)

Innovación pública: Proceso que permite introducir cambios significativos o novedades para mejorar o transformar los servicios públicos, con el objeto de lograr

mayor, eficiencia, incrementar la contribución de valor al entorno y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, la organización y la sociedad en general (Manjón y Rodríguez Escobar, 2013).

Integridad: Aplicación de valores, principios y normas éticas en el sector público, que permite priorizar a los intereses públicos, por encima de los intereses particulares, para contribuir al bienestar social y garantizar los derechos de la ciudadanía.

Medio de Interacción Ciudadana: espacio físico, virtual o telefónico dispuesto por la Administración Distrital para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites y solicitud de sus requerimientos ante las entidades distritales, nacionales, públicas y privadas que ejerzan funciones públicas. Para el canal presencial, también se denominan puntos de contacto, puntos de atención o centros de servicios.

Participación Ciudadana: es el derecho que tiene la ciudadanía, de hacer parte de la construcción de la sociedad y del estado a través del posicionamiento de sus voces y posturas para la construcción de políticas, planes, proyectos, así como el ejercicio del control y seguimiento a la gestión pública y el desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.

Participación Social en Salud: la Participación Social es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud, y esto significa que cada ciudadano/a y los colectivos pueden afectar las decisiones relacionadas con su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple. La participación también es una práctica social, es la posibilidad material de hacer parte en las deliberaciones y decisiones sobre cualquier problema que afecta a la comunidad, sobre las prioridades, la adopción de medidas, así como para evaluar los resultados en salud (Resolución 2063 de 2017).

Participación Social Transformada: Busca favorecer el involucramiento activo y empoderado de las personas, comunidades y organizaciones sociales en la toma de decisiones y su influencia en las políticas y programas de salud, además cambiar la forma en que se organizan y entregan los servicios de salud para que respondan mejor a sus necesidades y expectativas, para transformar así las condiciones de los entornos sociales que afectan la vida y el bienestar de la población.

Principio de transparencia: “Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.” (Ley 1712 de 2014, art. 3.)

Principio de buena fe: “En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con

motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.” (Ley 1712 de 2014, art. 3.)

Principio de facilitación: “En virtud de este principio los sujetos obligados Deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.” (Ley 1712 de 2014, art.3).

Principio de no discriminación: “De acuerdo con el cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.” (Ley 1712 de 2014, art. 3).

Principio de gratuidad: “Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.” (Ley 1712 de 2014, art. 3).

Principio de celeridad: “Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.” (Ley 1712 de 2014, art. 3).

Principio de eficacia: “El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.” (Ley 1712 de 2014, art. 3).

Principio de la calidad de la información: “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.” (Ley 1712 de 2014, art. 3).

Principio de la divulgación proactiva de la información: “El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.” (Ley 1712 de 2014, art. 3).

Principio de responsabilidad en el uso de la información: “En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.” (Ley 1712 de 2014, art. 3).

Principios y elementos del proceso de rendición de cuentas: “Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales (...) son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje

comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos” (Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Art. 49).

Principio de gobierno transparente: Informaremos permanentemente qué hacemos, cómo lo hacemos y con qué recursos a través de una rendición de cuentas con diálogo en doble vía. Un gobierno de puertas abiertas para que la ciudadanía realice control social y genere valor público haciendo uso de la información pública a través de canales virtuales y presenciales.

Programa de Transparencia y Ética Pública: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

Queja: manifestación verbal o escrita de rechazo o denuncia presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Rendición de cuentas: “Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”. (Ley 1757 de 2015) “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Art.48).

Recomendación: relación de acciones preventivas y correctivas que deberán adoptar las entidades distritales con el fin de erradicar o corregir las situaciones observadas por el órgano de control.

Transparencia: práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, visibilizarían la información, la integridad y la lucha contra la corrupción.

Seguimiento y evaluación: El seguimiento y la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas es transversal, inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que este brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas, posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de

cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades. (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Valor Público: se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población. Escobar, J. (2017).

2. APRESTAMIENTO E INSUMOS DE LA ESTRATEGIA

De acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, la construcción de una estrategia de rendición de cuentas requiere considerar diversos elementos estratégicos, así como una ruta metodológica que orienta el proceso. Esta ruta incluye etapas como el aprestamiento, el diseño, la preparación y capacitación, la ejecución, y finalmente, el seguimiento y la evaluación. No obstante, es fundamental comprender que la rendición de cuentas es un proceso contextualizado, no lineal, y en permanente adaptación, razón por la cual no puede asumirse como un procedimiento estático o estandarizado.

En el caso de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, y en coherencia con la dinámica institucional consolidada en años anteriores, la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2025 se fundamentó en tres insumos principales:

La identificación de un equipo líder, responsable de orientar y coordinar el proceso. La realización de un autodiagnóstico, que permitió reconocer el estado actual de la entidad frente a los lineamientos del manual y sus propias capacidades institucionales.

La validación participativa, que garantizó la inclusión de visiones, necesidades y aportes de actores internos y externos relevantes.

Las actividades desarrolladas para obtener estos insumos conformaron la etapa de aprestamiento, la cual permitió identificar avances significativos, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora derivadas de la implementación de estrategias de rendición de cuentas en vigencias anteriores.

2.1 Identificación de un equipo líder

Al inicio de la vigencia fueron convocados profesionales de diversas dependencias que, por sus funciones y áreas de competencia, han acompañado y orientado históricamente el proceso de rendición de cuentas. Este equipo cuenta con la

capacidad técnica y operativa para dinamizar un engranaje articulado de roles, actividades e instrumentos que permita cumplir los objetivos establecidos para cada una de las etapas del proceso.

Paso No 1. Identificación de los Líderes de la Rendición de Cuentas en la Entidad¹:

Objetivo

Delegar en un área el liderazgo para motivar e influir en los miembros de la organización, de una manera Ética, positiva y democrática al logro de los objetivos del proceso de rendición de cuentas. Dicha área, será responsable de liderar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación.

Descripción:

- Asignar al área de Planeación como líder del proceso de rendición de cuentas es fundamental para el buen desarrollo de la estrategia. La responsabilidad y liderazgo del proceso de rendición de cuentas es de la autoridad de la entidad; su cumplimiento es indelegable.

Las principales acciones que debe llevar a cabo esta área son:

- Identificar el nivel de la entidad en la rendición de cuentas.
- Coordinar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y definir actividades, responsables, recursos, tiempos y observaciones, con la validación de los actores involucrados.
- Liderar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas para garantizar la información, el diálogo, la responsabilidad y los incentivos del proceso.
- Hacer seguimiento periódico a la implementación de la estrategia de redición de cuentas.
- Informar a la autoridad de la entidad y los grupos de interés los resultados del seguimiento a la estrategia, generar alertas tempranas y tomar las decisiones para el cumplimiento de los objetivos.
- Determinar y gestionar los requerimientos y apoyos de asistencia técnica que demande la entidad para el proceso.
- Capacitar y sensibilizar a los grupos de interés.
- Sistematizar el proceso de redición de cuentas e identificar las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para su difusión.

Paso No 2. Identificación del Nivel Actual:

¹ Instructivo Rendición de cuentas DI-DE-INS-05-V1 PAG 13.

Es un balance interno del proceso de redición de cuentas que se constituye en la línea base de dicho proceso, pues permite evaluar lo que ha realizado la entidad durante el año anterior en materia de redición de cuentas, así como identificar fortalezas, retos y aspectos a mejorar en el nuevo ciclo.

El punto de partida del proceso de redición de cuentas incluye la identificación de recursos, experiencias, requerimientos, limitaciones y fortalezas, así como la evaluación de la situación actual del ejercicio de la redición de cuentas. Con este punto inicial se garantiza la redición de cuentas como proceso de aprendizaje sucesivo y permanente. Se pueden utilizar las técnicas de trabajo por proyectos y las herramientas de autodiagnósticos.

3. FASE DE APRESTAMIENTO

El Formulario Único Reporte de Avance en la Gestión (FURAG) es el instrumento oficial que permite al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) medir el desempeño institucional de las entidades del orden nacional y territorial, en relación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Durante la vigencia 2024, la Subred Sur obtuvo un resultado sobresaliente de 94.73 puntos, lo que nos posiciona como una de las entidades de mejor desempeño del país.

- **Puesto 3** entre las Subredes
- **Puesto 12** entre entidades del Distrito Capital
- **Puesto 13** a nivel nacional

Gráfica 1 Resultados Índice de Desempeño Institucional



Fuente: Resultados de medición Función Pública

Este resultado refleja el compromiso de la alta dirección, los líderes de proceso y sus equipos de trabajo en el cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional.

Tabla 1 Resultados generales por dimensión mipg

Dimensión	Calificación (%)	Comentario
Direccionamiento Estratégico y Planeación	99.1	Alineación plena entre objetivos y estrategias.
Talento Humano	97.4	Sólida gestión de selección, desarrollo y bienestar.
Gestión con Valores para Resultados	96.4	Alta aplicación de principios de integridad.
Evaluación de Resultados	96.2	Seguimiento sistemático y cumplimiento de metas.
Información y Comunicación	95.3	Transparencia y toma de decisiones soportadas.
Gestión del Conocimiento y la Innovación	97.1	Entidad que aprende, innova y mejora.
Control Interno	99.0	Mecanismos efectivos de prevención y mejora continua.

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3 Índice de las Dimensiones de Gestión y Desempeño



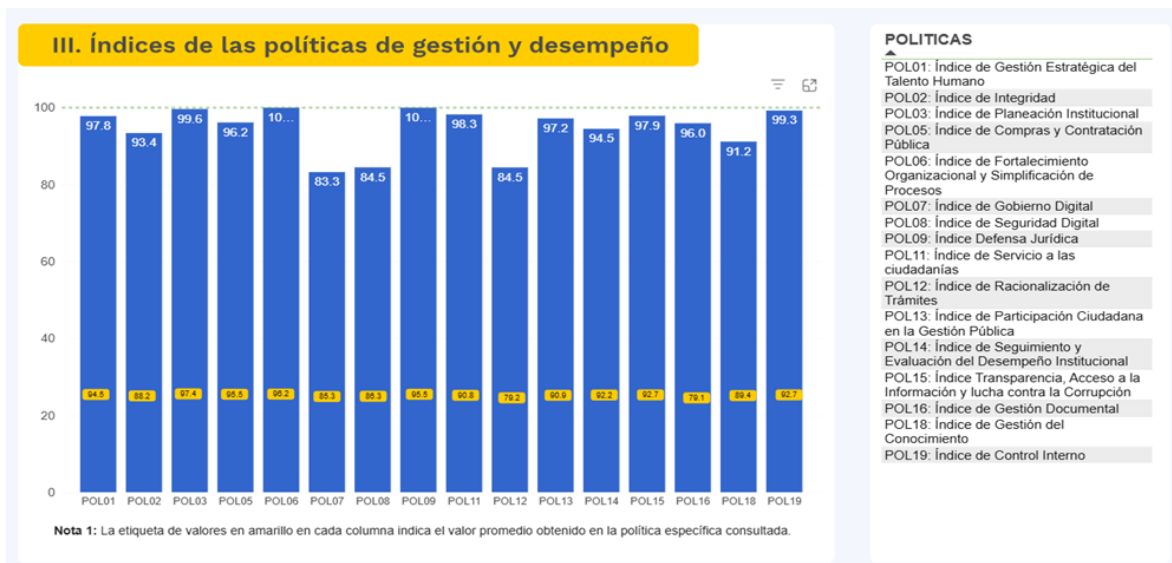
Fuente: Resultados de medición Función Pública

3.1 Resultados por política de gestión y desempeño

Se evaluaron 19 políticas. A continuación, se presenta un resumen de los resultados:

- 13 políticas con cumplimiento superior al 95%.
- 6 políticas con oportunidades de mejora identificadas, entre ellas:
 - Innovación Pública Digital (50.0)
 - Servicios y Procesos Inteligentes (44.4)
 - Decisiones Basadas en Datos (58.6)
 - Gestión de Riesgos de Corrupción (80.3)
 - Participación Ciudadana Diferencial (85.7)
 - Racionalización de Trámites (84.0)

Gráfica 4 Índice de las políticas de Gestión y Desempeño



Fuente: Resultados de medición Función Pública

4. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Usuarios, familias y comunidad

Constituyen el grupo de valor central de la Subred Sur, al ser los receptores directos de los servicios de salud y los principales actores del control social. Este grupo reúne a las personas, hogares y colectivos que demandan, utilizan y participan en la evaluación y mejoramiento de la atención en salud. Incluye:

- Usuarios del sistema de salud, atendidos en los servicios ambulatorios, hospitalarios, de urgencias, complementarios y de salud pública.
- Familias y cuidadores, quienes acompañan los procesos de atención, seguimiento clínico y toma de decisiones en salud.
- Comunidad organizada, representada en instancias de participación social en salud, líderes comunitarios, madres y padres comunitarios, redes de apoyo territorial y organizaciones sociales del sector.
- Poblaciones con enfoque diferencial, tales como personas mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, población migrante, primera infancia, adolescencia y juventudes, entre otros grupos que requieren acciones específicas de información, protección y participación.

- Colectivos territoriales, que interactúan con la Subred en procesos de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, jornadas comunitarias y ejercicios de control social.

Colaboradores

Corresponde al talento humano vinculado a la Subred Sur, incluyendo personal asistencial, administrativo, operativo y misional que hace parte del funcionamiento diario de los servicios. Este grupo incluye:

- Servidores públicos de planta.
- Personal provisional.
- Contratistas por OPS.
- Equipos interdisciplinarios que intervienen en el proceso de atención y en el apoyo administrativo y técnico.

Proveedores

Actores externos que suministran bienes, insumos, productos y servicios necesarios para el funcionamiento de la Subred Sur. Incluye:

- Proveedores de insumos médicos, tecnología, infraestructura y mantenimiento.
- Prestadores aliados u operadores tercerizados.
- Contratistas estratégicos que apoyan procesos asistenciales o administrativos.

Gobierno

Instituciones del orden distrital, nacional e internacional encargadas de regulación, vigilancia, formulación de políticas y asignación de recursos. Incluye:

- Secretaría Distrital de Salud y Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Ministerios, superintendencias y agencias regulatorias.
- Organismos de control: Contraloría, Personería, Procuraduría, Veeduría.
- Entidades vinculadas a políticas sectoriales y programas de gobierno.

Educación

Actores del ámbito académico y formativo que se relacionan con la Subred y aportan conocimiento, investigación y formación de talento humano. Incluye:

- Universidades, instituciones técnicas y tecnológicas.
- Docentes, investigadores y semilleros.
- Estudiantes en práctica de programas de salud y áreas administrativas.
- Centros de pensamiento académico o científico.

Medio Ambiente

Actores, organizaciones y grupos relacionados con la protección ambiental, la gestión de riesgos y la sostenibilidad territorial. Incluye:

- Organizaciones ambientales locales y regionales.
- Comunidades afectadas por riesgos ambientales o sanitarios.
- Instituciones de control ambiental y manejo de residuos (UAESP, CAR, SDMADS).
- Líderes comunitarios y comités de gestión del riesgo.

5. IDENTIFICACION DE NECESIDADES:

Describir las acciones del dialogo preparatorio y hablar de la encuesta de identificación de necesidades

Para el año 2025 se realizaron 35.160 encuestas de satisfacción en todos los centros de salud y hospitales de la Subred Sur, aplicadas en los servicios de Consulta externa, Complementarios, Urgencias y Hospitalarios de los cuales 33.754 de los usuarios están conformes con el servicio de salud prestado, dando como resultado un 96.00% de satisfacción global. Ahora bien, al realizar la evaluación por servicio el resultado es el siguiente:

- En los servicios Ambulatorios se aplicaron 22.753 encuestas de las cuales, 21.803 usuarios están conformes para un resultado del 95,82% de satisfacción.
- El servicio de Complementarios se aplicó 7.858 encuestas y 7.540 usuarios conformes y un resultado de 95,95% de satisfacción
- En el servicio de Hospitalización los colaboradores de Servicio a la Ciudadanía aplicaron 729 encuestas de los cuales 711 usuarios están conformes, para un resultado del 97,53% de satisfacción
- Y el servicio de Urgencias fue evaluado con 3.820 encuestas y 3.700 usuarios conformes para un 96,86% de satisfacción.

Dentro de los servicios evaluados se evidencian necesidades de los usuarios y sus familias en el momento de recibir una atención en salud las cuales se caracterizan de la siguiente manera:

- Disminuir los tiempos en la atención de las citas programadas evitaría en gran manera las aglomeraciones de usuarios en sala
- El aumento de sillas principalmente en las unidades de El Tunal y Jerusalén, generarían mayor comodidad en la espera al ser atendidos.

- En cuanto a los espacios de la infraestructura de las unidades son poco reducidos y la ventilación por momentos no es la apropiada principalmente en las unidades que tienen aglomeración de pacientes
- Debido a la construcción de la nueva torre de Urgencias de la unidad de El Tunal se presenta ruido excesivo en la unidad de El Tunal y por momentos no se cumplen las expectativas de los que acuden a este servicio.
- La información frente a los procesos y trámites que se requieren para los usuarios con estadías hospitalarias, en momentos es confuso y no cuenta con la suficiente comunicación por medio de los canales que se disponen.
- La privacidad en ocasiones se encuentra afectada debido a la cantidad de profesionales de la salud que visitan las camas hospitalarias.
- En momentos falla la oportunidad en la asignación de cita de imágenes diagnósticas como procedimientos complementarios.
- Así mismo se presenta falta de agenda en consultas por el canal telefónico Call Center.
- Se presentan demoras en la atención de las ventanillas de facturación por caídas del sistema.

En cuanto a las PQRS-D recibidas en el año 2025 se canalizaron a través de los 8 mecanismos de escucha tanto virtuales como presenciales, 5.016 derechos de petición dentro de los cuales se destacan las principales tipologías, 2.935 fueron reclamos, 836 son Derechos de Interés Particular, 592 fueron Felicitaciones y 475 quejas. Los principales motivos de insatisfacción y las principales necesidades de los usuarios están relacionados con:

- Reclamos por oportunidad de especialista
- Reclamos por la falta de oportunidad de procedimientos complementarios
- Reclamos por el servicio y demora en atención de facturación
- Falta de oportunidad en la programación de cirugía
- Reclamos por la oportunidad medicamentos
- Demoras en la atención del servicio de Urgencias
- Reclamos por la falta de oportunidad en imagenología
- Inconformidad en el servicio de enfermería hospitalarios
- Demoras en la atención del servicio de complementarios

- Completitud en la entrega de medicamentos.

6. ACCION COMUNITARIA

Como se mantienen los espacios de diálogo permanente – relacionar el micrositio (análisis descriptivo) El micrositio en la página Web es:

<https://www.subredsur.gov.co/menu-participa/3-consulta-ciudadana>



La consulta ciudadana es un vínculo dispuesto a la ciudadanía con el fin de conocer observaciones, ideas, propuestas de los grupos de interés en relación con las acciones de prestación de servicios de salud de la Subred sur, aportando a la rendición de cuentas del ejercicio de control social.

A continuación se presentan los informes y procedimientos contenidos en consulta ciudadana:

3.1. Link Política de Participación Subred Sur

3.2. Link Procedimiento de Participación

3.3. Link Procedimiento de Control Social

3.4. Informes de Gestión de Necesidades

+ 3.4.4. Informes de Gestión de Necesidades 2025

Activar Win
Ve a Configuración

+ 3.4.3. Informes de Gestión de Necesidades 2024

Espe

Fuente página web [Subred sur.gov.co](https://www.subredsur.gov.co)

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través del Subproceso de Participación Comunitaria realiza de manera permanente espacios de diálogo ciudadanos entre las instancias de participación social en salud, no se trata de encuentros aislados, sino de un proceso estructurado que asegura que las voces de los territorios se conviertan en compromisos verificables y en acciones concretas.

Componentes clave de la estrategia

♦ Escucha activa y legitimidad

La gerencia y el equipo directivo participan directamente en los diálogos, lo que garantiza que las inquietudes lleguen a los niveles de decisión y se legitimen institucionalmente.

♦ **Documentación y trazabilidad**

Cada necesidad y expectativa se registra en **actas y matrices oficiales**, que luego se radican ante la gerencia. Esto convierte las solicitudes comunitarias en requerimientos formales con seguimiento administrativo y técnico.

♦ **Respuestas verificables**

La institución responde con compromisos claros y medibles: proyectos de infraestructura, abastecimiento de medicamentos, contratación de especialistas, ampliación de servicios, entre otros.

♦ **Seguimiento continuo**

Las matrices permiten evaluar avances y logros, asegurando que los compromisos no queden en el papel, sino que se traduzcan en resultados visibles para la comunidad.

♦ **Control social y transparencia**

La ciudadanía puede ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de compromisos, fortaleciendo la confianza y la rendición de cuentas.

♦ **Articulación interinstitucional**

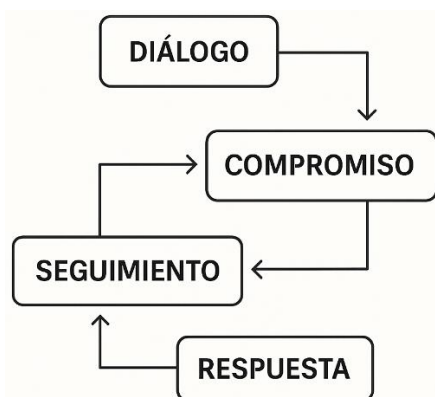
La estrategia se conecta con la Secretaría Distrital de Salud, alcaldías locales y EPS, lo que amplía la capacidad de respuesta y sostenibilidad de las soluciones.

• **Comunicación comunitaria**

Se difunden avances y compromisos en salas de espera, redes sociales y jornadas, fortaleciendo la participación social y el control ciudadano.

“Los diálogos ciudadanos son el puente que conecta las expectativas sociales con la acción institucional, asegurando que las necesidades de los territorios se conviertan en compromisos visibles y medibles dentro de la agenda de salud pública”.

En resumen, la estrategia convierte la participación comunitaria en un ciclo permanente de escucha que fortalece la confianza y legitima la gestión pública.



Cada necesidad y expectativa expresada en los diálogos ciudadanos se consolida en actas y matrices oficiales, las cuales son radicadas ante la Gerencia, esto asegura que las inquietudes comunitarias no se pierdan, sino que se conviertan en requerimientos formales con seguimiento administrativo y técnico.

Estrategias de mantenimiento de los diálogos ciudadanos

- ♦ **Respuestas verificables:** la gerencia entrega respuestas claras y documentadas, que se transforman en compromisos medibles frente a la comunidad.
- ♦ **Matrices de seguimiento:** se registran avances y logros, permitiendo evaluar el cumplimiento de compromisos.
- ♦ **Participación de la alta dirección:** la presencia de la gerencia y el equipo directivo en los encuentros legitima las decisiones y fortalece la confianza.
- ♦ **Articulación interinstitucional:** se coordinan acciones con la Secretaría Distrital de Salud, alcaldías locales y EPS para dar sostenibilidad a los acuerdos.
- ♦ **Estrategias de comunicación comunitaria:** se difunden avances y compromisos en salas de espera, redes sociales y jornadas, fortaleciendo el control social.

“Cada necesidad manifestada, cada expectativa planteada, se convierte en un punto de partida para la mejora continua, el fortalecimiento de los servicios y la construcción de confianza entre la institución y la comunidad”.

En síntesis, los diálogos se sostienen porque no son eventos aislados, sino parte de una **estrategia integral de gobernanza participativa**, con procedimientos claros de documentación, respuesta y seguimiento que legitiman la gestión pública y mantienen la confianza ciudadana.

7. FASE DE PREPARACIÓN

CONTENIDOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

La Subred Sur, consolida el Informe de rendición de Cuentas de la vigencia anterior, teniendo en cuenta los contenidos institucionales obligatorios señalados en el siguiente cuadro, alrededor del cual se estructurará el diálogo preparatorio y la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Subred.

COMPONENTE	TEMAS	CONTENIDOS GENERALES	CONTENIDO FUNDAMENTAL
------------	-------	----------------------	-----------------------

Presupuesto	Ejecución presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y costo de la deuda) en el ejercicio; ingresos iniciales y finales; recursos ejecutados en ingresos y compromisos obligados en gastos.	% de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha.
		Comparativo de la ejecución presupuestal con respecto al mismo periodo del año anterior.	
	Estados financieros	Estados financieros de los últimos dos vigencias con corte a diciembre del año respectivo.	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior
Cumplimiento de metas	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, metas, actividades, responsables, productos y avances de los proyectos de inversión.	Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia
	Programas y proyectos en ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia	% de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha.
Gestión	Informe de gestión	Informe de gestión de avance de las políticas y procesos institucionales; transparencia, participación y servicio al ciudadano; gestión del talento humano.	Información al instante de acciones de gestión de la entidad. Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano	
		Gestión del Talento Humano	
		Eficiencia Administrativa.	
		Gestión Financiera	
	Metas e Indicadores de Gestión	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.	% de avance metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica, a la fecha
Contratación	Procesos contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación.	Información actualizada de los procesos de contratación
	Gestión contractual	Número y valor de contratos y estado de ejecución.	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado

Impacto de la Gestión	Cambios en el sector o la población beneficiaria	A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que han tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.	Información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos.
Acciones de mejoramiento	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.	Planes de mejoramiento de las entidades.

Fuente: Lineamientos metodológicos Rendición de Cuentas - Veeduría

7.1 Fase de Ejecución

Cronograma con los hitos de la Estrategia de rendición de cuentas: Dialogo preparatorio; Audiencia y Diálogos focalizados o territoriales. Demas espacios programados alineados con la política de participación ciudadana y relacionamiento con la ciudadanía.

A continuación, se indica el Cronograma de Rendición de Cuentas 2026 vigencia 2025

ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA
Documento “Estrategia de RDC 2025-2026”	30 enero de 2026
Diálogos Preparatorios	19 y 26 febrero - 5 marzo 2026
Audiencia de Rendición de Cuentas	20 marzo de 2026
Diálogos Focalizados	

Fuente: Oficina Participación Comunitaria

Diálogos preparatorios; Audiencia y diálogos focalizados

Los Diálogos Ciudadanos son espacios participativos contemplados en la Ley 1757 de 2015 (Participación Ciudadana) y en la Ley 489 de 1998 (Principios de la función administrativa), que establecen la obligación de las entidades públicas de garantizar

mecanismos de participación y control social. En el marco del proceso de Rendición de Cuentas

Estos diálogos permiten:

- ♦ Identificar y priorizar necesidades, inquietudes y expectativas de la comunidad.
- ♦ Fortalecer la transparencia y la relación entre ciudadanía y entidad
- ♦ Facilitar el ejercicio de control social, sin que sea un espacio para resolver casos particulares ni tomar decisiones administrativas.

La normatividad también exige que estos espacios sean incluyentes, accesibles y deliberativos, garantizando la participación efectiva de los grupos de interés.

Para el desarrollo de los diálogos preparatorios se determina el siguiente objetivo: Realizar diálogo ciudadano identificando y priorizando las principales temáticas, necesidades e inquietudes de interés de líderes comunitarios de las instancias de participación en salud para el proceso de rendición de cuentas 2026 de la Subred Sur de vigencia 2025.

Se realizan en el primer trimestre 2026, realizando encuentros por categorías y temáticas definidas, con los grupos representativos de líderes de instancias de participación social en salud, el desarrollo se establece con opción presencial y/o virtual, buscando identificar y priorizar las principales temáticas, necesidades e inquietudes de interés.

Frente a las evidencias se cuenta con formato de convocatoria, acta de diálogo, listado de asistencia, registro fotográfico y matriz de necesidades y expectativas, además del formato de evaluación de las jornadas.

Frente al ejercicio de la planeación se determina el siguiente cronograma:

Categoría	Fecha Hora y Lugar	Responsable
1. Financiero (presupuesto, facturación, cartera, glosas, contratación) 2. Infraestructura (proyectos de adecuación, proyectos de construcción y planes de mantenimiento)	Día: jueves 19 febrero Hora: 9:30am 12:00pm Lugar: Auditorio Sede administrativa	Subgerencia Corporativa y Oficina Desarrollo Institucional Presentación de acciones programadas 2026
3. Acceso (ruta de la salud, call center, ventanillas, servicio al ciudadano, aseguramiento) 4. Prestación de servicios (oportunidad, agendamiento, servicios especialistas, servicio imágenes diagnósticas, servicio para laboratorio, servicios de farmacia, salud pública)	Día: jueves 26 febrero Hora: 9:30am 12:00pm Lugar: Auditorio Sede administrativa	Subgerencia prestación de servicios y sus direcciones. Presentación de acciones programadas 2026
4. Participación comunitaria (apoyo logístico, gestión de espacios, ejercicios de control social y veeduría) 5. Talento humano (humanización, información de suficiencia de personal en las unidades y novedades)	Día: jueves 05 marzo Hora: 9:30am 12:00 pm Lugar: Auditorio Sede administrativa	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano Dirección de talento Humano Oficina Calidad Presentación de acciones programadas 2026



Frente a la modalidad se valida con las diferentes instancias de la Subred sur, estableciendo la posibilidad de presencial, virtual o mixta. Se realiza la convocatoria y preinscripción para las temáticas propuestas en los encuentros de la Semana de Diálogo Ciudadano a través de pieza comunicativa y llamada telefónica, además del envío por correo electrónico con el apoyo de perfil técnico, definiendo.

COMO SE HACE

1. Preparación.

- Se realizará revisión y actualización de base de datos de líderes de Instancias de participación, para garantizar la convocatoria por diferentes medios
- Se realizará convocatoria a los líderes por los diferentes medios establecidos, informando objetivo general y planeación de la actividad.
- Se enviará link de reunión virtual o se acordarán puntos de encuentro con los líderes según su disposición de participar presencial o virtualmente.
- Se dispondrá por parte de los profesionales de participación la logística para la realización de la reunión virtual y/o presencial: planeación de transporte, separación de espacio físico con disponibilidad de sillas, tablero, sonido, computador con micrófono y cámara, video beam, conexión a internet. A su vez disponibilidad de papelería, listados de asistencia, apoyo comunicaciones registro fotográfico.

2. Diálogo ciudadano

- Se realizarán tres jornadas de diálogo ciudadano, que abordan diferentes categorías o temáticas, según programación.

- Se recogerá por transporte institucional a las personas según puntos acordados, en lo posible con media hora de anticipación a la hora indicada para inicio.
- Se dispondrá de las ayudas audiovisuales y logística en el lugar definido para el encuentro de manera presencial, ubicando la papelería y formatos definidos.
- Se usará la herramienta para el encuentro y la deliberación definida por la entidad, abriendo la sesión a las 9:30 am.
- Se abrirá la jornada socializando el objetivo de la reunión, la agenda propuesta y la explicación de la metodología.

AGENDA

1. Bienvenida a los participantes y registro de asistencia: se deben contar con formatos de asistencia en físico y enlace de asistencia definido en la plataforma Almera, para compartir y verificar la asistencia de los líderes.
2. Lectura del objetivo de la jornada según la categoría o temática programada, en la cual se especificarán las reglas de oro:
 - Se dejará el espacio para participación de cada persona.
 - Se permitirá la relación entre ciudadanía y los colaboradores de la Subred Sur.
 - Permitir involucrar todas las voces de la comunidad.
 - Organización que permita definir los principales temas y preguntas de interés.
 - Facilitar el ejercicio de control social
 - No se buscará la solución a situaciones particulares
 - No es un espacio para toma de decisiones
 - No es la recepción de quejas durante el encuentro
3. Contexto de proceso rendición de cuentas Subred Sur: Diálogos ciudadanos
4. Presentación de contexto de la categoría
5. Elección de vocero y veedor de la jornada: se elegirán dos personas que tendrán la responsabilidad de representar al grupo, de participar en las piezas comunicativas proyectadas para la rendición de cuentas, y presentar los resultados de la mesa en el evento de rendición de cuentas y además de ser veedores del proceso. (se proyectan que salgan 6 personas del ejercicio de diálogos)
6. Se usará herramienta para recoger información de lluvia de ideas de preguntas, inquietudes, necesidades según la temática o categoría de la jornada programada.
7. Se usará herramienta para la calificación y priorización de preguntas según importancia e impacto: inquietudes, necesidades según la temática o categoría de la jornada programada
8. Definición de una pregunta priorizada por la categoría o temática
9. Acuerdos y compromisos
10. Cierre

Por parte de los profesionales de participación comunitaria se realiza el registro y la sistematización de las preguntas, inquietudes, necesidades según la temática o categoría de la jornada programada, en la matriz de necesidades y expectativas de la Oficina de Participación Comunitaria.

3. Sistematización de las Jornadas

- Los profesionales de participación se encargarán de la elaboración de acta por cada una de las jornadas de diálogo, que tendrá como soporte el registro de convocatoria, asistencia tanto en físico para quienes estén presencialmente, como de formulario Almera para quienes prefieran participar virtualmente, registro fotográfico apoyo por parte de Comunicaciones
- Se elaborará un informe de la semana de diálogos ciudadanos, recogiendo la experiencia y las preguntas, inquietudes, necesidades manifestadas por los líderes en las jornadas.
- Se construirá base de datos de los voceros, relatores y veedores elegidos en cada mesa para socializarles información de proceso de rendición de cuentas y preparación para su participación en las posibles piezas comunicativas y el evento de rendición de cuentas.

8. EVALUACIÓN DE LAS JORNADAS DIÁLOGOS CIUDADANOS

Los profesionales de participación, finalizadas todas las jornadas de diálogos ciudadanos, realizarán una evaluación del desarrollo de estas, teniendo en cuenta, las fases de planeación, alistamiento y ejecución

En la continuidad de la estrategia se invita a la gerencia y equipo directivo a el fortalecimiento de la participación social en salud programando diálogos ciudadanos articulados con las instancias de participación comunitaria, a nivel territorial para el año 2026.

La consolidación de los diálogos ciudadanos permitirá, además, fortalecer el rol de las instancias de participación comunitaria como escenarios legítimos de concertación e incidencia, contribuyendo al ejercicio del control social, la corresponsabilidad y la construcción colectiva de soluciones frente a las problemáticas identificadas en los territorios adscritos a la Subred Sur.

Por lo anterior, se proyecta la realización de diálogos territoriales, los cuales sumaran a la incorporación de los aportes ciudadanos en la planeación, proyección y seguimiento institucional 2026.

CRONOGRAMA DIALOGOS CIUDADANOS TERRITORIALES AÑO 2026			
LOCALIDAD	FECHA	HORA	LUGAR
SUMAPAZ	I Dialogo 19 mayo 2026 II Dialogo 22 septiembre 2026	10:00 am	ECOTERAPIA
CIUDAD BOLIVAR	I Dialogo 19 junio 2026 II Dialogo 29 octubre 2026	10:00 am	Centro de Salud Candelaria
TUNJUELITO	I Dialogo 17 julio 2026 II Dialogo 13 noviembre 2026	10:00 am	Sede administrativa Subred Sur
USME	I Dialogo 13 agosto 2026 II Dialogo 03 diciembre 2026	10:00 am	Centro de Salud Danubio

9. IDENTIFICACION DEL IMPACTO:

indicadores medidos en la vigencia anterior en la plataforma colibrí, con un análisis cualitativo y cuantitativo

La plataforma **COLIBRÍ** es una herramienta de gestión y seguimiento de compromisos de la veeduría distrital, que permite organizar, monitorear y analizar las solicitudes realizadas por las comunidades en espacios de participación. A través del registro sistemático de cada compromiso, la plataforma facilita la toma de decisiones institucionales y fortalece el ejercicio del control social en salud.

Para la vigencia 2025, en la plataforma COLIBRÍ consolida información clave que se transforma en indicadores de seguimiento, permitiendo evaluar el avance, la oportunidad y la distribución territorial de los compromisos. Entre los principales indicadores se encuentran:

- Compromisos por periodo (I–IV): muestra la cantidad de compromisos gestionados en cada trimestre, permitiendo identificar picos de demanda y capacidad de respuesta institucional.

- Compromisos por espacio: evidencia cuáles veedurías, localidades o escenarios de participación concentran mayor número de solicitudes, lo que orienta estrategias de acompañamiento y comunicación.
- Duración de los compromisos: mide los días entre la suscripción y la fecha estimada de cumplimiento, aportando información sobre la oportunidad en la gestión.
- Distribución mensual de compromisos: refleja la dinámica de trabajo a lo largo del año, identificando momentos de mayor interacción con la comunidad.

Estos indicadores no solo ofrecen una visión global del comportamiento de la participación ciudadana en la Subred Sur, sino que también fortalecen la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basadas en evidencia. Con ellos, la administración puede priorizar necesidades, mejorar tiempos de respuesta y garantizar un acompañamiento más efectivo a los procesos comunitarios.

Indicadores identificados en la vigencia 2025

A continuación, se relacionan principalmente en relación con:

Indicador	Descripción según archivo	Periodo
Población atendida en Jornadas de Especialistas	Número de personas atendidas en jornadas mensuales (Sumapaz).	IV (2025)
Indicadores de citas – ruralidad Sumapaz	Tasas de agendamiento, cancelación e inasistencia a citas.	IV (2025)
Indicadores de cumplimiento de obra y ejecución financiera Proyectos infraestructura Subred Sur	Cronogramas, porcentajes de avance financiero y físico (Veeduría Hospital Usme, Veeduría Tunal, Veeduría Marichuela).	III (2025)
Indicadores de ejecución presupuestal – Convenio PSPIC	Porcentaje de presupuesto ejecutado y distribución de recursos.	II (2025)

Análisis cualitativo de los indicadores (2025)

El análisis de los compromisos registrados en la plataforma COLIBRÍ durante 2025 permite comprender cómo se manifiestan las dinámicas de participación ciudadana, el ejercicio del control social y la capacidad institucional para responder a las solicitudes de la comunidad. Los indicadores construidos a partir del consolidado evidencian patrones relevantes en términos de gestión, oportunidad, demanda territorial y transparencia administrativa.

Participación y demanda comunitaria

Uno de los hallazgos más visibles es la alta diversidad de actores y espacios desde los cuales se generan compromisos: veedurías ciudadanas, mesas de diálogo, asociaciones de usuarios y COPACOS. Esto demuestra un ecosistema participativo activo donde las comunidades ejercen su derecho a la veeduría sobre temas sensibles como obras hospitalarias, convenios de inversión en salud y calidad del servicio.

La concentración de compromisos en ciertos espacios como las veedurías de obras, muestra que existen ámbitos de interés reiterado, usualmente asociados a obras de infraestructura o ejecución presupuestal.

Distribución temporal y carga institucional

El análisis temporal, reflejado en indicadores por periodo y por mes, evidencia que la generación de compromisos no es homogénea a lo largo del año. Existen meses y trimestres con mayor número de solicitudes, lo cual sugiere que la gestión institucional se ve sujeta a picos de carga operativa.

Esta estacionalidad puede relacionarse con:

- la programación de las mesas de diálogo ciudadano,
 - los ciclos de ejecución de convenios,
 - y los momentos de mayor sensibilidad social en torno a obras estratégicas.
- La distribución mensual de compromisos confirma esa variabilidad.

Oportunidad en la gestión

El indicador de Duración (días) entre la suscripción y la fecha estimada de cumplimiento permite observar la oportunidad administrativa. Los periodos con mayores duraciones promedio pueden dar señales de:

- compromisos más complejos,
- requerimientos de verificación técnica o jurídica
- dependencias externas o incluso demoras institucionales naturales en procesos de infraestructura o trámites con terceros.

Este indicador es especialmente relevante para mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta.

Tipología de compromisos y nivel de reglamentación

El análisis cualitativo también evidencia la coexistencia de compromisos y solicitudes lo cual refleja:

- una escucha activa de la institución,
 - un nivel de flexibilidad administrativa y una alta capacidad de adaptación a las dinámicas sociales.
- A su vez, la predominancia o ausencia de compromisos reglamentados por periodo permite identificar en qué momentos del año existe mayor estructuración formal del diálogo ciudadano.

Transparencia, seguimiento y gobernanza local

Los indicadores asociados a ejecución presupuestal (especialmente en convenios PSPIC o contratos de obra) muestran una fuerte demanda comunitaria por transparencia y claridad.

Solicitudes como:

- informes financieros, cronogramas de obra,
- listados de dotación o reportes de avances técnico

evidencian que la comunidad está ejerciendo activamente la vigilancia sobre uso de recursos públicos, tiempos de ejecución y calidad de los servicios.

La plataforma COLIBRÍ actúa, así como un mecanismo facilitador de la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza entre ciudadanía e institución.

Relevancia territorial y enfoque diferencial

Los datos también muestran un fuerte componente territorial. Sumapaz, Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar concentran distintos tipos de solicitudes, muchas de ellas vinculadas a:

- acceso a servicios en zonas rurales, continuidad de rutas de transporte asistencial, obras de infraestructura críticas, fortalecimiento de los COPACOS.
- Este comportamiento reafirma la importancia de un enfoque territorial y diferencial en la prestación del servicio y en la atención a las comunidades.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el propósito de fortalecer el seguimiento y la mejora continua de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 - 2026, se presentan los indicadores que permiten valorar el avance y los resultados de las acciones desarrolladas durante su implementación. Estos indicadores integran los compromisos derivados del proceso y los aportes generados en los diferentes espacios de diálogo y participación. A continuación, se relacionan las metas e indicadores definidos para el seguimiento anual de la Estrategia.

No.	Metas	Indicadores
1	Elaborar la Estrategia de RdC para dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo y responsabilidad en la RdC.	Número de Hitos cumplidos de la Estrategia de RdC /Número de Hitos programados en la Estrategia de RdC
2	Realizar los diálogos ciudadanos o focales con los grupos de interés	Numero de diálogos realizados
3	Generar línea base de participación por grupo de valor	Documento línea base
4	Porcentaje de oportunidad de respuesta a las inquietudes o solicitudes registradas en el desarrollo de la Estrategia de Rendición de cuentas.	Numero respuestas oportunas de la Estrategia de RDC / número de Inquietudes registrada en el desarrollo de la Estrategia de Rendición de cuentas.



Mario Jair Garzón Jara
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Elaboró: Johnny Monroy Donoso Referente Participación Subred Sur E.S.E.