



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD E.S.E.

Macroproceso: Direccionamiento y Gerencia en Salud

Proceso: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Subproceso: Participación Comunitaria

INFORME
ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN
SALUD

Elaborado por:

Jenifer Triana Ledesma
Profesional Participación Comunitaria

Revisado por
Mario Jair Garzón Jara
Jefe oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Informe I trimestre 2026

1. INTRODUCCIÓN.

Durante el primer trimestre de 2026, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur continuó fortaleciendo la Estrategia de Información y Comunicación para la Participación Social en Salud, implementada y actualizada en el marco de la Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2017), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo de Atención MAS Bienestar, los principios de Gobierno Abierto y la Estrategia Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.

En esta vigencia, la estrategia se consolidó como un instrumento clave para mejorar la comunicación bidireccional con los grupos de valor —usuarios, familias, organizaciones comunitarias y colaboradores— y para fortalecer su participación activa en la gestión institucional. Las acciones desarrolladas se basaron en los aprendizajes del primer trimestre de 2026, en la retroalimentación permanente de las organizaciones sociales de salud y en el seguimiento al diagnóstico situacional de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Tunjuelito.

Como entidad pública prestadora de servicios dentro de un modelo de red orientado a la gestión integral del riesgo, la Subred Sur impulsa la participación mediante escenarios de diálogo y escucha activa que articulan zonas urbanas y rurales. En este contexto, la Oficina de Participación Comunitaria dinamiza los canales y herramientas de comunicación para:

- Socializar información clara, oportuna y comprensible para la ciudadanía.
- Fortalecer la toma de decisiones informada y compartida.
- Aumentar la satisfacción ciudadana y la transparencia institucional.
- Visibilizar las acciones de las organizaciones comunitarias de salud y su contribución al control social.

Todas las acciones realizadas en el trimestre se orientan al cumplimiento del quinto objetivo estratégico de la Subred: “Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familias y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan espacios de participación y fortalezcan el control social dentro del Modelo de Atención en Red”. Para ello se continúa aplicando el enfoque de los cinco niveles de participación —informar, consultar, involucrar, colaborar y empoderar—, adaptando mensajes, contenidos y formatos a las particularidades de cada territorio y grupo poblacional.

2. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA.

Implementar y consolidar una estrategia de información y comunicación que, mediante mecanismos presenciales y digitales, garantice un diálogo permanente con los grupos de valor priorizados; facilite la concertación en la toma de decisiones; fortalezca la transparencia en la gestión misional y administrativa; y contribuya a elevar la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de servicios, la participación y el control social.

2.1 Objetivos específicos

1. Diseñar y poner en marcha un modelo operativo de la Estrategia de Información y Comunicación que viabilice el Objetivo Estratégico 5, integrando a los grupos de valor en los procesos misionales y administrativos de la Subred Sur.
2. Asegurar la entrega de información clara, accesible, actualizada y oportuna, propiciando una comprensión efectiva entre los públicos internos y externos.
3. Potenciar los medios de contacto permanente con la ciudadanía —presenciales, telefónicos y virtuales— para recoger percepciones, socializar información clave y garantizar una comunicación bidireccional alineada con la normatividad vigente.
4. Difundir y fortalecer el conocimiento sobre la gestión institucional, la política de participación, las formas organizativas y el control social, promoviendo el empoderamiento de usuarios, familias, comunidad y colaboradores.

3. JUSTIFICACIÓN.



La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. continúa fortaleciendo el ejercicio de la participación ciudadana y el control social a través del uso articulado de espacios presenciales, virtuales y diversas estrategias de información y comunicación que facilitan un contacto directo, constante y transparente con la comunidad. Durante el primer trimestre de 2026, estas acciones han sido fundamentales para:

- Identificar oportunamente percepciones, inquietudes y necesidades de los ciudadanos.

- Garantizar canales efectivos para socializar información clara, accesible y oportuna.
- Facilitar el ejercicio real de la participación y promover la corresponsabilidad en los procesos de decisión.
- Consolidar una comunicación bidireccional que fortalezca la gestión institucional y contribuye a la implementación del modelo de atención centrado en el usuario.

Este trabajo se desarrolla a partir de momentos estratégicos que dinamizan la interacción entre la ciudadanía y la institución, entre ellos:

- La difusión continua de información de interés público sobre servicios, procesos de participación y gestión administrativa.
- La recolección, análisis y retroalimentación de percepciones, recomendaciones y expectativas ciudadanas para orientar la toma de decisiones.
- La articulación y concertación con organizaciones sociales y comunitarias para priorizar necesidades del territorio.
- La rendición de cuentas y el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la comunidad, fortaleciendo la confianza y la transparencia institucional.

4. MODELO DE ESTRATEGIA.

La estrategia de información y comunicación para la participación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 se fundamenta en los principios de Gobernanza, Gobierno Abierto y el Modelo de Atención Social en Salud MAS Bienestar, específicamente en su pilar de Participación Transformadora. Este enfoque orienta una gestión pública transparente, incluyente, participativa y corresponsable, permitiendo fortalecer la relación entre la ciudadanía y la institución.

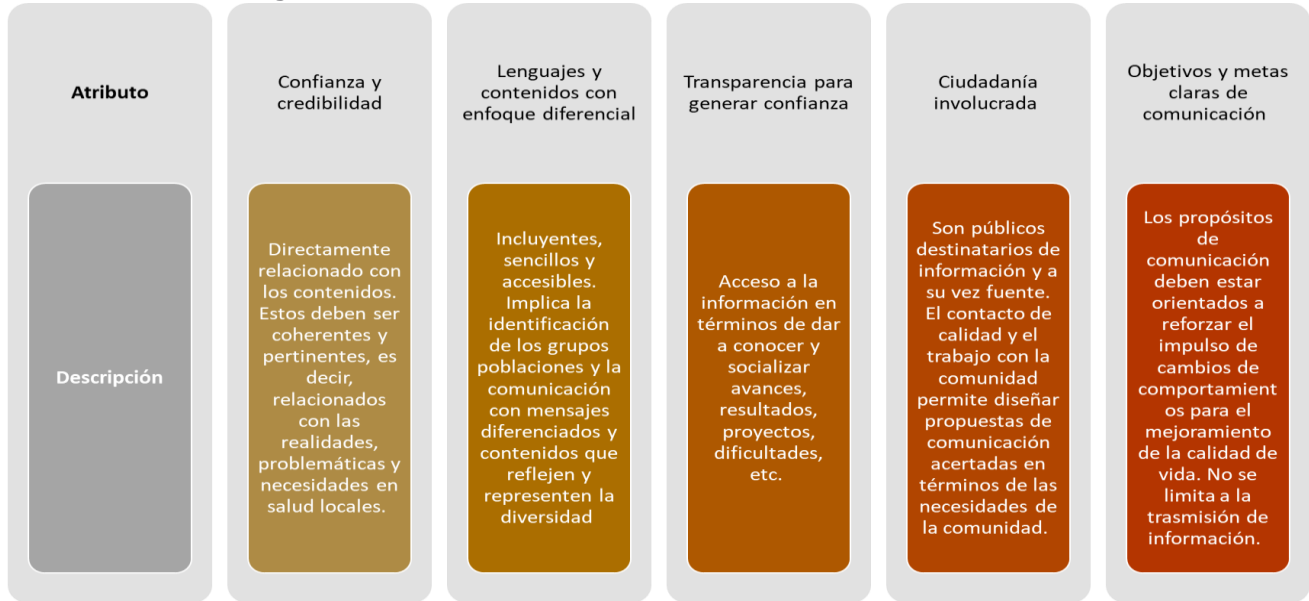
La estrategia mantiene plena articulación con:

- La Política de Participación Social en Salud – PPSS (Resolución 2063 de 2017).
- La Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- La Política de Relacionamento con la Ciudadanía de Bogotá.
- Los lineamientos institucionales de la Subred Sur y el enfoque diferencial del Modelo MAS Bienestar.

Este marco garantiza que todas las acciones comunicativas y de participación estén orientadas a:

- Fortalecer la transparencia institucional y la confianza ciudadana.
- Promover la participación incidente en la toma de decisiones.
- Aportar al ejercicio del control social.
- Acompañar los procesos territoriales y comunitarios con información clara, oportuna y accesible.

Atributos de estrategia de comunicación e información



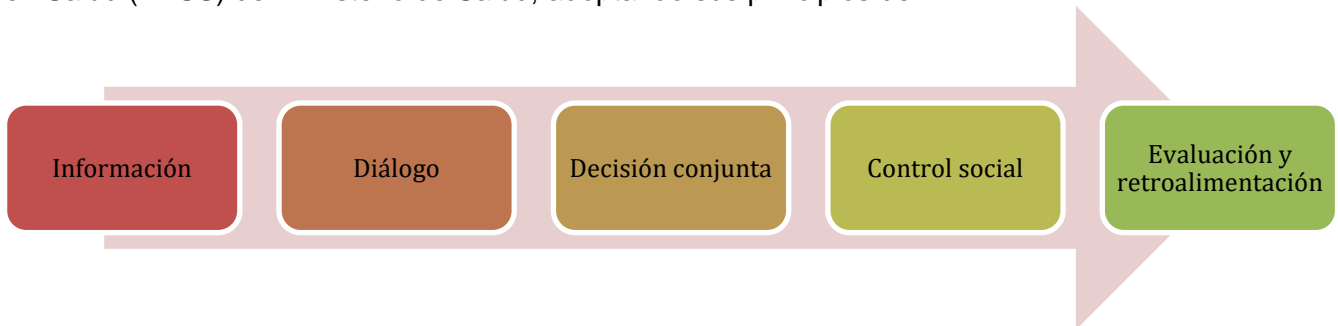
Enfoque de accesibilidad, inclusión y participación transformadora

Como parte del compromiso con el Gobierno Abierto y el modelo MAS Bienestar, la estrategia para este semestre incorpora el uso de lenguaje claro, accesible e inclusivo, y asegura que todos los contenidos y procesos de participación se adapten a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales. Esto incluye:

- Adecuación de espacios presenciales, virtuales y digitales para facilitar la interacción.
- Producción de piezas comunicativas sencillas, comprensibles y culturalmente pertinentes.
- Incorporación de formatos accesibles que permitan llegar a personas mayores, personas con discapacidad, cuidadores, jóvenes y población priorizada.
- Construcción de líneas narrativas y mensajes diferenciados según audiencia, garantizando pertinencia y enfoque territorial.

Integración de lineamientos nacionales y distritales

La estrategia mantiene como referente la Guía de Implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) del Ministerio de Salud, adoptando sus principios de:



De igual forma, se articula con los lineamientos distritales de relacionamiento con la ciudadanía, fortaleciendo una comunicación bidireccional y promoviendo espacios que permitan la participación activa, la corresponsabilidad y el seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad.

5. MEDIOS Y CANALES DE LA ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN.

MEDIOS	CANALES	GRUPO DE VALOR
1. Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> - En las Oficinas de Participación para cada localidad. Usme en CAPS Marichuela, Ciudad Bolívar en Candelaria, Sumapaz en USS Nazareth y USS San Juan, Tunjuelito USS El Tunal. - Reuniones y encuentros de las organizaciones de salud <ul style="list-style-type: none"> - Carteleras institucionales - Información en salas de espera 	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad
2. Telefónico.	3219737233	Usuario, Familia y comunidad
3. Página oficial de la Entidad	http://www.subredsur.gov.co/	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad Gobierno
4. Micrositio de participación social en salud	https://www.subredsur.gov.co/menu-participa	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad Gobierno
5. Redes sociales:	Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, entre otros. @SubRedSur	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad Gobierno
6. Servicios de mensajería instantánea:	Correos electrónicos	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad Gobierno
7. Aplicaciones móviles	Whatsapp	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad
8. Herramientas para el encuentro y la deliberación virtual	MEET, TEAM	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad

6. RESULTADOS: ASÍ SE PARTICIPA EN SALUD – I trimestre de 2026

Tabla de Tabulación: Resultados por Pilar del Modelo "Más Bienestar"

PILAR DEL MODELO	FRECUENCIA (ACTIVIDADES)	PORCENTAJE (%)	TOTAL, PERSONAS IMPACTADAS (APROX.)	TEMAS PREDOMINANTES
1. Intersectorialidad para el bienestar	2	3.2%	100	Tránsito al RUI (Sisbén) e Internet gratis (ETB). (p. 1)
2. Toma de decisiones para la gobernanza	9	14.5%	100	Transparencia, infraestructura (H. Usme/Meissen) y PQRS. (p. 1)
3. Participación social transformadora	35	56.5%	100	Rendición de cuentas, liderazgo, planes de acción y huertas. (p. 1)
4. Gestión integral del riesgo	16	25.8%	100	Prevención (IRA, Cáncer), citas médicas y vacunación. (p. 1)
TOTAL, GENERAL	62	100%	100	

Fuente: base de datos de informe de estrategia de comunicación información - Of. PC y SC

1. Participación social transformadora

Este pilar se centró en la formación, rendición de cuentas y el empoderamiento ciudadano:

Gestión y Rendición de Cuentas: Audiencias de la Subred Sur, Alcaldía Mayor, Ministerio de Salud, y encuestas para captar temas de interés.

Fortalecimiento Comunitario: Diplomados en liderazgo, lineamientos para planes de acción de organizaciones de salud y convocatoria "Juntos Chikaná".

Servicios y Salud: Apertura de farmacia Audifarma, unidades resolutivas "MAS Bienestar", portafolio de servicios del Hospital Meissen y temas de telemedicina.

Cuidado y Ambiente: Promoción de huertas urbanas, medidas por calidad del aire y eventos de bienestar (ESTARBIEN).

2. Gestión integral del riesgo

Orientado principalmente a la prevención y la información operativa de servicios:

Prevención de Enfermedades: Cuidado de salud auditiva, salud renal (diálisis), prevención de infecciones respiratorias (IRA) y vacunación contra el sarampión.
Operación de Servicios: Fortalecimiento de la red hospitalaria (38 servicios resolutivos), asignación y cancelación de citas médicas, y servicios ambulatorios en el Nuevo Hospital de Usme.
Educación al Usuario: Información sobre qué es una orden médica, autorizaciones y portafolio de servicios en Centros de Salud como Danubio.

3. Toma de decisiones para la gobernanza Enfocado en la transparencia, infraestructura y el manejo de recursos:

Transparencia: Formulación del programa de transparencia y ética pública 2026.

Infraestructura: Presentación y proyección de servicios del Nuevo Hospital de Usme y del Hospital Meissen.

Participación Ciudadana: Espacios de devolución sobre actuaciones estratégicas (Sevillana) e informes de resultados de peticiones, quejas y reclamos (PQRS).

Planeación: Proyectos de inversión local en salud para Tunjuelito y Ciudad Bolívar.

4. Intersectorialidad para el bienestar Temas transversales que conectan la salud con otros sectores:

Protección Social: Socialización del tránsito del SISBEN al Registro Único de Ingresos (RUI).

Tecnología y Equidad: Programa "ETB Conexión Social" para brindar internet gratis a familias vulnerables.

Pilar Dominante: La Participación social transformadora representa más de la mitad de la gestión (56.5%), lo que indica un fuerte enfoque en empoderar a las Asociaciones de Usuarios y COPACOS en la toma de decisiones y control social.

Alcance: Aunque el pilar de Gestión integral del riesgo tiene menos actividades que el de participación, mantiene un promedio alto de asistentes (50 personas por sesión), principalmente por el uso de canales masivos como WhatsApp y redes sociales.

Oportunidad: El pilar de Intersectorialidad es el menos frecuente, sugiriendo que la mayoría de las socializaciones son estrictamente de servicios de salud y no tanto de alianzas con otros sectores (educación, conectividad, etc.).

Características de la participación transformadora (Modelo MAS Bienestar)

Característica	Cantidad	Descripción según el Modelo
Informada	38	La ciudadanía entiende los procesos gracias a una información adecuada, aunque no hay incidencia directa.
Vinculante	13	Las decisiones se construyen en conjunto y se tienen en cuenta; la participación tiene efectos reales.

Consciente	11	Las personas reflexionan y participan desde el entendimiento, pero sin poder de decisión.
Incidente	2	La ciudadanía toma decisiones con impacto directo en políticas, acciones o resultados.
Total	64	

Fuente: base de datos de informe de estrategia de comunicación información - Of. PC y

El análisis de la participación transformadora en la Subred Sur revela lo siguiente:

- Predominio del nivel Informativo: El 59% de las intervenciones son de carácter Informado. Esto refleja que el mayor esfuerzo institucional se centra en la transparencia y en asegurar que la ciudadanía comprenda los servicios y procesos de salud, especialmente ante la apertura de nuevas infraestructuras.
- Hacia una participación con impacto: Existe un bloque importante (20%) de participación Vinculante. Esto es notable en ejercicios como la "Formulación de planes de acción" y las "Encuestas de rendición de cuentas", donde la opinión ciudadana realmente empieza a moldear la gestión.
- Baja toma de decisiones directas: La característica Incidente es la menos frecuente (solo el 3%), limitada principalmente a la priorización de Proyectos de Inversión Local (PIL) en Ciudad Bolívar. Esto sugiere que, aunque se escucha a la comunidad, el poder de decisión final sigue mayoritariamente en manos técnicas o administrativas.
- Estrategia de Comunicación: Se observa una fuerte dependencia de herramientas digitales (WhatsApp y redes sociales) para lograr una participación Consciente, buscando que el ciudadano no solo reciba datos, sino que reflexione sobre temas como el cuidado del medio ambiente y la prevención de enfermedades.

Eje político de participación social en salud

Distribución de Temas por Eje Estratégico

Eje Estratégico	Cantidad de Socializaciones	Temas Principales
No. 5: Gestión y garantía de la salud	23	Apertura de servicios (Hospital Usme, Meissen), modelos de atención, afiliaciones a EPS y portafolio de servicios.
No. 3: Cultura de la salud	13	Prevención de enfermedades (cáncer, renal, respiratorias), primeros auxilios, vacunación y manejo de residuos.

No. 2: Empoderamiento de la ciudadanía	12	Formulación de planes de acción, convocatorias (Chikaná, LISTOS), diplomados y programas de internet social.
No. 4: Control social	11	Rendición de cuentas, diálogos ciudadanos, veedurías ciudadanas y transparencia institucional.
No. 1: Fortalecimiento institucional	3	Proyectos de Inversión Local (PIL) y preparación para rendición de cuentas.

Fuente: base de datos de informe de estrategia de comunicación información - Of. PC y SC

Eje estratégico No. 1 – Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación (3 actividades): En este eje se evidencia un esfuerzo continuo por consolidar las capacidades institucionales que permiten garantizar el derecho a la participación. Los temas socializados incluyen desde los derechos y deberes de los usuarios hasta lineamientos de la política de participación y de humanización, así como información sobre trámites, servicios y herramientas de agendamiento. También se resaltan ejercicios como los diálogos ciudadanos con directivos, la inclusión a través del lenguaje de señas y la actualización del portafolio de servicios. En conjunto, estas acciones fortalecen el relacionamiento institucional y mejoran la oferta de información clara y accesible para la ciudadanía.

Eje estratégico No. 2 – Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales (12 actividades): Las actividades desarrolladas en este eje reflejan el propósito de fortalecer las capacidades de líderes, organizaciones de salud y comunidades. Se destaca la conformación y fortalecimiento de redes —como la red de comunicadores—, la promoción de espacios de formación en innovación, acreditación, participación y control social, así como la dinamización de encuentros entre instancias. Además, jornadas como los presupuestos participativos, los talleres MAS Bienestar y los espacios ampliados de COPACOS favorecen la apropiación de herramientas para la toma de decisiones e incrementan el liderazgo social en los territorios.

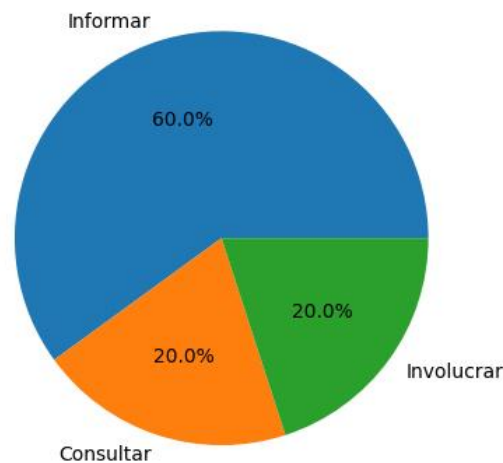
Eje estratégico No. 3 – Cultura de la salud (13 actividades): Este eje presenta alta participación, con actividades relacionadas con promoción de la salud, prevención de enfermedades, autocuidado y educación en salud. Se evidencia un fuerte componente pedagógico orientado a la sensibilización de la comunidad. Demuestran un enfoque integral para fortalecer hábitos saludables, reducir riesgos y promover entornos protectores en la comunidad.

Eje estratégico No. 4 – Control social (11 actividades): Las acciones de este eje muestran un impulso importante a la transparencia y al seguimiento activo de la gestión pública en salud. Se incluyen seguimiento a obras, socialización de avances en infraestructura, espacios de diálogo ciudadano y presentación de resultados de satisfacción y PQRS. También se promovieron herramientas para una rendición de cuentas efectiva y espacios para reconocer experiencias de control social. Esto evidencia una ciudadanía más involucrada, así como una administración abierta a la vigilancia y al diálogo informado.

Eje estratégico No. 5 – Gestión y garantía de la salud (23 actividades): En este eje se abordaron temas claves relacionados con el acceso y la calidad en la atención en salud. Se socializaron lineamientos técnicos para proyectos de inversión, avances en reducción de trámites de medicamentos, información sobre SISBÉN y canales para el agendamiento de citas. Además, se compartieron resultados de PQRS, indicadores básicos de salud. Las actividades reafirman el compromiso de la Subred y aliados institucionales con la mejora continua de los servicios y la garantía del derecho fundamental a la salud.

Niveles de participación

Distribución de niveles de participación



Fuente: base de datos de informe de estrategia de comunicación información - Of. PC y SC

1. Nivel: Informar

- Descripción del Impacto: Brindar información clara y accesible. Es una comunicación unidireccional donde la ciudadanía comprende el proceso, pero no incide en él.
- Temas de Socialización:
 - Infraestructura y Servicios: Puesta en marcha de 38 servicios resolutivos, apertura de servicios ambulatorios en el Nuevo Hospital de Usme y servicios de odontología en el Hospital Meissen.
 - Trámites y Acceso: Canales de asignación y cancelación de citas, requisitos para órdenes médicas, autorizaciones y afiliación a Capital Salud EPS.
 - Rendición de Cuentas: Audiencias públicas de la Alcaldía Mayor, sectores distritales y de la Subred Sur (vigencia 2025).
 - Salud Pública y Alertas: Medidas por alerta de calidad del aire, prevención de Infecciones Respiratorias Agudas (IRA) y promoción de vacunación contra el sarampión.
 - Otros: Tránsito del SISBEN al RUI, programas de internet gratis (ETB) y portafolios de servicios en centros de salud (Danubio, Candelaria).

2. Nivel: Involucrar

- Descripción del Impacto: Inclusión activa de la ciudadanía en el desarrollo de procesos. Se busca que el ciudadano participe en actividades que requieren su acción o aprendizaje.
- Temas de Socialización:
 - Fortalecimiento Organizacional: Formulación de lineamientos para los Planes de Acción de las Asociaciones de Usuarios y COPACOS.
 - Educación y Prevención: Conmemoración del día contra el cáncer, manejo de residuos (Eco puntos) y sensibilización sobre el cuidado del agua (Sumapaz).
 - Capacitación Comunitaria: Talleres de primeros auxilios para personas mayores y eventos de bienestar comunitario (ESTARBIEN Bogotá).
 - Gobernanza: Formulación del programa de transparencia y ética pública 2026.

3. Nivel: Consultar

- Descripción del Impacto: Recoger opiniones y percepciones sin que exista un compromiso de decisión final por parte de la entidad.
- Temas de Socialización:
 - Construcción de Estrategias: Encuesta para el fortalecimiento del proceso de comunicaciones estratégicas de la Subred Sur.
 - Diagnóstico de Interés: Sondeo de temas de interés de la ciudadanía para ser tratados en la audiencia de Rendición de Cuentas del Ministerio de Salud.
 - Participación Ciudadana: Encuesta para la construcción de la convocatoria "Juntos Chikaná 2026".

Se observa que el 72% de la gestión se concentra en Informar, especialmente sobre la expansión de la red hospitalaria (Hospital de Usme). El nivel Involucrar se reserva para el fortalecimiento interno de las asociaciones, mientras que el nivel Consultar es el menos utilizado, empleándose exclusivamente para herramientas de diagnóstico (encuestas).

Canales, Medios y Modalidades de Socialización (enero - marzo 2026)

Categoría de Socialización	Modalidad Específica	Frecuencia (Registros)
Canales Digitales	Links de redes sociales (FB, X, IG, YT)	12
	Videos por WhatsApp	12
	Infografías digitales por WhatsApp	7
	Documentos digitales por WhatsApp	3
Espacios de Interacción	Reuniones presenciales	13
	Reuniones mixtas (presencial/virtual)	4
	Reuniones virtuales	4
	Jornadas de sensibilización	1
Investigación y Consulta	Encuestas o sondeos	6
Total, General		62

Fuente: base de datos de informe de estrategia de comunicación información - Of. PC y SC

Canales, Medios y Modalidades de Socialización

Durante el trimestre analizado, la Subred Sur empleó una combinación de canales digitales y espacios interactivos para garantizar el acceso a la información:

- Canales Digitales (WhatsApp y Redes Sociales): Uso intensivo de la aplicación WhatsApp para la distribución de infografías digitales, videos explicativos y documentos técnicos/digitales. Complementariamente, se utilizaron links dirigidos a plataformas oficiales (Facebook, X, Instagram, YouTube).
- Espacios de Interacción (Reuniones y Jornadas): Realización de reuniones presenciales, virtuales y bajo modalidad mixta para el desarrollo de diálogos ciudadanos y planeación operativa. Se integraron jornadas de sensibilización de corta duración para temas de sostenibilidad.
- Herramientas de Investigación y Consulta: Aplicación de encuestas y sondeos digitales para capturar percepciones ciudadanas, especialmente en procesos de rendición de cuentas y evaluación de servicios.

7. Conclusión

La implementación de la Estrategia de Información y Comunicación de la Subred Sur en este periodo demuestra una consolidación del modelo de Gobierno Abierto, logrando una comunicación bidireccional efectiva con los grupos de valor.

Si bien se evidencia un éxito notable en el alcance masivo y la transparencia institucional — especialmente a través del uso de canales digitales como WhatsApp y redes sociales para informar sobre la nueva infraestructura hospitalaria—, la gestión aún presenta una marcada tendencia hacia la participación de carácter informativo (60%).

El principal desafío para los siguientes trimestres radica en transformar este flujo de información en una participación incidente (3%), donde la ciudadanía no solo sea receptora de datos, sino que adquiera una mayor capacidad de decisión directa sobre las políticas y proyectos de inversión en salud de su territorio



MARIO JAIR GARZÓN JARA

Jefe Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada De Servicios De Salud Sur E.S.E

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO
Nombre: Jennifer Tatiana Triana Iedesma	Nombre: Johnny Monroy	Nombre: Mario Jair Garzón Jara
Cargo: Profesional universitario	Cargo: Referente participación	Cargo: Jefe oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: enero 2026	Fecha: enero 2026	Fecha: enero 2026