

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**  
**GESTIÓN NECESIDADES IDENTIFICADAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**  
**EN SALUD DIALOGOS CIUDADANOS**

Elaborado por:

Johnny Monroy Donoso  
Referente Participación Comunitaria

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

I Trimestre 2026

## Introducción

En el marco del proceso de Rendición de Cuentas 2026 – vigencia 2025, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, desarrolló una serie de Diálogos Ciudadanos preparatorios durante los meses de enero, febrero y marzo de 2026.

Estos espacios se realizaron en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 489 de 1998, como mecanismos de participación ciudadana y control social, y tuvieron como propósito principal escuchar a la comunidad, identificar necesidades, inquietudes y expectativas, y fortalecer la transparencia institucional como ejercicio a la audiencia de rendición de cuentas, el desarrollo de los diálogos ciudadanos son una estrategia que se establece de manera permanente y continua para el año 2026

Los encuentros se desarrollaron bajo modalidad mixta (presencial y virtual), garantizando inclusión, accesibilidad y participación efectiva de líderes comunitarios, representantes de instancias de participación social en salud y veedurías ciudadanas.

## Desarrollo de los Diálogos Ciudadanos Subred Sur: temas y participantes

A continuación, se indican las fechas y temáticas realizadas en el I Trimestre.

Fecha	Jornada temática	Lugar
19 de febrero de 2026	Infraestructura y Finanzas	Sede Administrativa
26 de febrero de 2026	Acceso y Prestación de Servicios	Sede Administrativa
5 de marzo de 2026	Participación Comunitaria y Talento Humano (Humanización del servicio)	Virtual

Las jornadas se desarrollaron en **modalidad mixta (presencial y virtual)**, con participación de líderes comunitarios, asociaciones de usuarios, COPACO, veedurías ciudadanas, Gerencia y equipos directivos de la Subred Sur.

## Participación ciudadana – Resultados clave

- Se evidenció participación sostenida y creciente entre las jornadas.
- La jornada del 26 de febrero registró la mayor asistencia, asociada a la alta sensibilidad de los temas de acceso, medicamentos, citas y transporte en salud.
- Se contó con la participación activa de:
  - Instancias formales de participación social en salud.
  - Veedurías ciudadanas activas.
  - Líderes comunitarios territoriales.

## Principales necesidades identificadas por las Instancias de participación social en Salud

### Infraestructura

- Terminación y seguimiento de obras (especialmente Marichuela).
- Dotación hospitalaria nueva.
- Adecuaciones en urgencias y hospitalización.
- Mantenimiento de equipos e instalaciones.

### Componente financiero

- Mayor claridad y socialización del estado de ejecución de proyectos.
- Acceso comprensible a la información presupuestal.
- Seguimiento a inversiones y priorización territorial.
- Explicación pedagógica del manejo de recursos y control fiscal.



### Acceso a los servicios

- Dificultades en asignación de citas.
- Barreras de autorización con EPS.
- Limitaciones del Contact Center.
- Continuidad y ampliación de la Ruta de la Salud.
- Transporte en zonas rurales y dispersas.

### Prestación de servicios

- Oportunidad en la atención.
- Acceso a especialistas.
- Entrega de medicamentos.
- Continuidad del servicio ambulatorio y hospitalario.
- Telemedicina y telexperticia.



### Participación comunitaria

- Mayor articulación con veedurías.
- Reconocimiento a instancias de participación.
- Acompañamiento a procesos institucionales.
- Seguimiento a compromisos.

### Talento humano y humanización

- Trato digno y humanizado.
- Manejo de quejas reiterativas.
- Sensibilización permanente al personal.
- Cultura organizacional centrada en la persona.



## Participación comunitaria por jornada de diálogo

A continuación, se indica la asistencia aproximada por cada jornada temática, considerando participantes presenciales y virtuales registrados en las actas:



*Fuente: Asistencia Diálogos Ciudadanos*

- Las tres jornadas contaron con una **participación equilibrada**, lo que evidencia interés transversal de la comunidad por las diferentes temáticas.
- La jornada de **Participación Comunitaria y Talento Humano** presentó la mayor asistencia, reflejando la relevancia que los líderes dan al trato digno, la humanización y el fortalecimiento del control social.
- Los espacios de **Infraestructura y Finanzas** y **Acceso y Prestación de Servicios** también registraron una participación significativa, lo que destaca la preocupación comunitaria por la ejecución de obras, la inversión de recursos y el acceso efectivo a los servicios de salud.

## Decisiones y compromisos estratégicos

Entre los principales compromisos derivados de los diálogos se destacan:

- Gestión de mesas de trabajo con Secretaría Distrital de Salud.
- Articulación con EPS (Capital Salud y otras) para:
  - Medicamentos.
  - Autorizaciones.
  - Acceso a citas.
- Fortalecimiento del control social y veedurías.
- Socialización pedagógica de información institucional.
- Designación de voceros comunitarios para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2026.



*Fuente: Actas preparatorias de los diálogos ciudadanos I Trimestre*

Este gráfico muestra cómo la comunidad priorizó sus necesidades durante los diálogos ciudadanos, agrupadas por grandes categorías temáticas. Dicho análisis evidencia que la mayor concentración de inquietudes de la comunidad se relaciona con la infraestructura, el acceso y la prestación de los servicios de salud. No obstante, categorías como participación comunitaria y talento humano también presentan un número significativo de necesidades, lo que reafirma la importancia de la humanización, el trato digno y el fortalecimiento del control social.

Estos resultados orientan la priorización institucional y consolidan los diálogos ciudadanos como una herramienta efectiva para una rendición de cuentas permanente y centrada en la comunidad.

### **Importancia de los diálogos ciudadanos como herramienta de rendición de cuentas permanente**

Los diálogos ciudadanos se consolidan como una herramienta fundamental de rendición de cuentas permanente, ya que:

- Promueven la transparencia y el acceso a la información pública.
- Fortalecen la confianza entre la institución y la comunidad.
- Facilitan el ejercicio del control social informado.
- Permiten una escucha activa y directa de las realidades territoriales.
- Contribuyen a una gestión más humana, participativa y centrada en las personas.

Estos espacios no solo preparan el evento formal de rendición de cuentas, sino que consolidan una cultura institucional de diálogo continuo, corresponsabilidad y construcción colectiva del derecho a la salud.

## Diálogos Ciudadanos Territorializados

Durante los meses de enero y febrero de 2026 se llevaron a cabo dos diálogos ciudadanos en la localidad de Usme, convocados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., con participación activa de la gerencia, la Secretaría Distrital de Salud, instancias de participación comunitaria, veedores, asociaciones de usuarios y entidades de control.

Los espacios tuvieron como propósito principal informar avances, resolver inquietudes comunitarias, y recoger necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios de salud, especialmente en el marco de la apertura y fortalecimiento del Hospital de Usme y el funcionamiento de las unidades adscritas (Danubio, Marichuela, Usme Pueblo, Yomasa, Betania, entre otras).

Fecha	Jornada temática	Lugar
24 de enero 2026	Veeduría Hospital Usme	Terreno de obra Hospital Usme
05 de febrero de 2026	Veeduría Danubio	USS Danubio

## Principales temas tratados

Apertura y puesta en marcha del Hospital de Usme

- Se presentó el cronograma de apertura por fases, iniciando con consulta externa y urgencias, y avanzando progresivamente hacia hospitalización, UCI y servicios de alta complejidad.
- Se informó que el hospital contará con servicios especializados, salas de cirugía, imágenes diagnósticas de alta tecnología (como resonancia magnética), y capacidad para descongestionar hospitales como Meissen y Tunal.
- Se destacó la proyección regional, con atención también para población del Meta y Cundinamarca.

24 de enero Dialogo Ciudadano Veeduría Hospital Usme, participan Secretario de Salud, Gerencia Subred Sur, Veedores, Integrantes Instancias de Participación social en Salud



### Talento humano en salud

- Se anunció un proceso de contratación de más de 1.600 personas, con prioridad para habitantes de la localidad.
- La comunidad manifestó inquietudes sobre la disponibilidad de especialistas especialmente en áreas como optometría, oncología, nefrología y salud mental.

### Infraestructura, obras y servicios públicos

- Se trataron dificultades relacionadas con agua potable, acueducto, conectividad, sistemas tecnológicos, altavoces, impresoras y computadores.
- Se asumieron compromisos para finalizar obras, mejorar la supervisión técnica e informar oportunamente a la veeduría sobre visitas y avances.

### Movilidad y acceso al Hospital

- Se expresaron preocupaciones por la movilidad vial, el acceso al hospital (Av. Villavicencio y vía al Llano) y el impacto en tiempos de atención.
- Se aclaró que varios de estos temas requieren articulación con otras entidades distritales y no dependen exclusivamente de la Subred.

### **Atención prehospitalaria y ambulancias**

- Se discutió el modelo de ambulancias, rutas de atención y traslado de pacientes, solicitando garantía de oportunidad y cobertura para toda la Subred Sur, incluyendo Sumapaz.
- Se informó sobre la asignación de nuevas ambulancias y el funcionamiento del servicio aéreo (helicóptero).

### **Salud mental y enfoque comunitario**

- La comunidad resaltó la necesidad de fortalecer la atención en salud mental.
- Se socializó el proyecto de la “Casa Más Bienestar” en Usme Pueblo y la transformación de servicios para una atención más digna y humanizada.

### **Fortalecimiento de servicios en las unidades de salud Danubio**

- En la USS Danubio se evidenció avance en la habilitación de especialidades como ginecología, urología, cardiología, telemedicina, medios diagnósticos y rehabilitación.
- Se aclaró que no se cerrarán las unidades existentes; por el contrario, se garantizarán recursos para su mantenimiento, mejora y fortalecimiento, debido a la alta demanda en la localidad.
- Se abordaron temas de dotación biomédica, equipos compartidos entre unidades y procesos de seguimiento contractual.

### **Medicamentos y servicios farmacéuticos**

- La comunidad expresó preocupación por la entrega oportuna y cercana de medicamentos.
- Se informó sobre la articulación con Audifarma y Capital Salud para habilitar puntos de entrega en unidades como Marichuela, Candelaria y zonas cercanas a Danubio, evitando desplazamientos largos.



### Principales necesidades expresadas por la comunidad

- Garantía de que las unidades de salud existentes no serán cerradas y sí fortalecidas.
- Acceso oportuno a medicamentos, sin desplazamientos extensos.
- Mayor disponibilidad de especialistas y estabilidad en la contratación.
- Información clara, permanente y divulgada a la comunidad sobre avances, servicios y cambios.
- Mejores condiciones de movilidad, acceso y seguridad alrededor del Hospital de Usme.
- Funcionamiento óptimo de servicios públicos, equipos biomédicos y tecnología.
- Fortalecimiento de la salud mental y de los servicios de urgencias y consulta externa.
- Participación efectiva de la veeduría y la comunidad en visitas técnicas y seguimiento.

## Conclusiones

Los diálogos ciudadanos preparatorios evidenciaron que la comunidad reconoce avances significativos en la gestión institucional de la Subred Sur, especialmente en infraestructura, humanización del servicio y fortalecimiento de la participación.

Al mismo tiempo, estos espacios permitieron identificar retos persistentes, principalmente relacionados con acceso oportuno a servicios, entrega de medicamentos, comunicación institucional y articulación con las veedurías.

La información recolectada constituye un insumo clave para orientar la toma de decisiones administrativas, fortalecer la planeación y enriquecer el ejercicio de rendición de cuentas, garantizando que las necesidades comunitarias sean visibilizadas y atendidas de manera progresiva



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

ELABORADO POR	APROBADO
Nombre: Johnny Alberto Monroy Donoso	Nombre: Mario Jair Garzón Jara
Cargo: Referente participación	Cargo: Jefe oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: abril 2026	Fecha: abril 2026