



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

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.
OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SUBPROCESO DE
PARTICIPACIÓN**

Informe II trimestre 2026

1. INTRODUCCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2026, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 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 fundamental para fortalecer la comunicación bidireccional entre la institución y sus grupos de valor, conformados por usuarios, familias, organizaciones comunitarias, colaboradores y demás actores del sistema de salud. Las acciones desarrolladas durante el trimestre se estructuraron a partir de los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2026, la retroalimentación permanente de las organizaciones sociales de salud y el seguimiento al diagnóstico situacional de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Tunjuelito, permitiendo ajustar los mecanismos de información de acuerdo con las necesidades identificadas en cada territorio.

Como entidad pública prestadora de servicios de salud bajo un modelo de atención en red orientado a la gestión integral del riesgo, la Subred Sur promueve escenarios permanentes de diálogo, concertación y escucha activa que articulan tanto los territorios urbanos como rurales. En este contexto, la Oficina de Participación Comunitaria dinamiza los diferentes canales y herramientas de comunicación con el propósito de garantizar el acceso oportuno a la información, fortalecer la participación ciudadana y consolidar espacios de interacción que favorezcan el ejercicio del control social.

En desarrollo de esta estrategia, las acciones comunicativas estuvieron orientadas a socializar información clara, oportuna y comprensible para la ciudadanía; fortalecer la toma de decisiones informada y compartida; incrementar los niveles de satisfacción ciudadana mediante procesos transparentes de comunicación institucional; y visibilizar el trabajo desarrollado por las

organizaciones comunitarias de salud y su aporte al fortalecimiento del control social en los servicios de salud.

Todas las actividades ejecutadas durante el trimestre se encuentran alineadas con el Objetivo Estratégico No. 5 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., orientado a mantener y fortalecer los niveles de satisfacción de usuarios, familias y comunidad mediante el desarrollo de estrategias que promuevan escenarios efectivos de participación ciudadana y control social dentro del Modelo de Atención en Red. Para ello, la estrategia continúa implementando el enfoque de los cinco niveles de participación —informar, consultar, involucrar, colaborar y empoderar—, adaptando los contenidos, mensajes y medios de comunicación a las características sociales, culturales y territoriales de cada uno de los grupos poblacionales priorizados.

2. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA

Implementar y consolidar una estrategia integral de información y comunicación que, mediante la articulación de mecanismos presenciales, telefónicos 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 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y contribuya al incremento de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios de salud, la participación social y el ejercicio del control social.

2.1 Objetivos específicos

La estrategia contempla el desarrollo de cuatro objetivos específicos orientados al fortalecimiento de la gestión institucional y de la participación ciudadana. En primer lugar, busca diseñar e implementar un modelo operativo de información y comunicación que permita materializar el Objetivo Estratégico No. 5 de la Subred Sur, integrando a los diferentes grupos de valor dentro de los procesos misionales y administrativos de la entidad.

De igual manera, pretende garantizar el acceso permanente a información clara, accesible, actualizada y oportuna, favoreciendo una comunicación efectiva entre los públicos internos y externos y fortaleciendo la comprensión de los procesos institucionales.

Asimismo, la estrategia procura fortalecer los diferentes medios de contacto con la ciudadanía, tanto presenciales como telefónicos y virtuales, con el fin de recoger percepciones, identificar necesidades, socializar información institucional relevante y consolidar una comunicación bidireccional ajustada a la normatividad vigente.

Finalmente, busca ampliar el conocimiento de la ciudadanía sobre la gestión institucional, la Política de Participación Social en Salud, las diferentes formas organizativas existentes y los mecanismos de control social, promoviendo el empoderamiento de usuarios, familias, comunidad y colaboradores como actores fundamentales en el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

3. JUSTIFICACIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. continúa fortaleciendo el ejercicio de la participación ciudadana y del control social mediante la implementación articulada de espacios presenciales, virtuales y diferentes estrategias de información y comunicación que facilitan un relacionamiento permanente, transparente y cercano con la comunidad. Durante el segundo trimestre de 2026, estas acciones permitieron consolidar mecanismos de interacción orientados a fortalecer la confianza ciudadana, mejorar el acceso a la información pública y promover una participación más incidente en los procesos institucionales.

En este contexto, la estrategia ha permitido identificar de manera oportuna las percepciones, inquietudes y necesidades expresadas por los ciudadanos, garantizando canales efectivos para la socialización de información clara, accesible y pertinente. Asimismo, ha favorecido el ejercicio efectivo de la participación social mediante la generación de espacios que promueven la corresponsabilidad en los procesos de toma de decisiones y fortalecen la comunicación bidireccional entre la institución y la ciudadanía.

El desarrollo de la estrategia se sustenta en momentos estratégicos que dinamizan la interacción entre la comunidad y la entidad. Entre ellos se destacan la difusión permanente de información de interés público relacionada con los servicios de salud, los procesos de participación y la gestión institucional; la recolección, análisis y retroalimentación de las percepciones, recomendaciones y expectativas de la ciudadanía para orientar la toma de decisiones; la articulación con organizaciones sociales y comunitarias para la priorización de necesidades territoriales; y el fortalecimiento de los procesos de rendición de cuentas y seguimiento a los compromisos institucionales, contribuyendo al incremento de la transparencia y la confianza ciudadana.

4. MODELO DE ESTRATEGIA

La Estrategia de Información y Comunicación para la Participación Social de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 se fundamenta en los principios de gobernanza, Gobierno Abierto y el Modelo de Atención Social en Salud MAS Bienestar, particularmente en el componente de Participación Transformadora,



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

el cual orienta una gestión pública caracterizada por la transparencia, la inclusión, la corresponsabilidad y el fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la institución.

La estrategia mantiene su articulación con la Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2017), la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Política Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía y los lineamientos institucionales de la Subred Sur, incorporando además el enfoque diferencial promovido por el Modelo MAS Bienestar.

Este marco de actuación garantiza que todas las acciones de información y comunicación se orienten al fortalecimiento de la transparencia institucional, el incremento de la confianza ciudadana, la promoción de una participación incidente en la toma de decisiones, el fortalecimiento del control social y el acompañamiento permanente a los procesos territoriales mediante información clara, pertinente, oportuna y accesible.

Atributos de la Estrategia de Comunicación e Información

Como parte del compromiso institucional con el Gobierno Abierto y el Modelo MAS Bienestar, la estrategia incorpora un enfoque de accesibilidad, inclusión y participación transformadora, promoviendo el uso de un lenguaje claro, sencillo e incluyente y garantizando que los contenidos y procesos de participación respondan a las características y necesidades de los diferentes grupos poblacionales.

En este sentido, se fortalecen los espacios presenciales y virtuales para facilitar la interacción ciudadana, se elaboran piezas comunicativas comprensibles y culturalmente pertinentes, se incorporan formatos accesibles dirigidos a personas mayores, personas con discapacidad, cuidadores, jóvenes y demás poblaciones priorizadas, y se desarrollan líneas narrativas diferenciadas de acuerdo con las características de cada audiencia y territorio.

La estrategia también incorpora los lineamientos establecidos por la Guía de Implementación de la Política de Participación Social en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social y mantiene su articulación con la Política Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, fortaleciendo una comunicación bidireccional que favorece la participación activa, la corresponsabilidad y el seguimiento permanente a los compromisos adquiridos entre la institución y la comunidad.

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

La estrategia de información y comunicación se desarrolla mediante un conjunto de medios presenciales y digitales que permiten garantizar el acceso oportuno a la información y

fortalecer el relacionamiento permanente con los diferentes grupos de valor. Dentro de los medios presenciales se encuentran las Oficinas de Participación Comunitaria ubicadas en las localidades de Usme (CAPS Marichuela), Ciudad Bolívar (CAPS Candelaria), Sumapaz (USS Nazareth y USS San Juan) y Tunjuelito (USS El Tunal), así como las reuniones y encuentros de las organizaciones sociales de salud, las carteleras institucionales y la información suministrada en las salas de espera de las diferentes unidades de atención.

Complementariamente, la estrategia dispone de canales telefónicos para la atención directa de usuarios, familias y comunidad, así como de la página web institucional y del micrositio de Participación Social en Salud, los cuales facilitan el acceso permanente a información pública, documentos institucionales, procesos de participación y mecanismos de interacción con la ciudadanía.

De igual forma, se fortaleció el uso de redes sociales institucionales, servicios de mensajería electrónica, aplicaciones móviles como WhatsApp y herramientas para encuentros virtuales, entre ellas Google Meet y Microsoft Teams, permitiendo ampliar la cobertura de las acciones de información, facilitar la comunicación bidireccional y garantizar la participación de la ciudadanía independientemente de su ubicación geográfica, contribuyendo así al fortalecimiento de la transparencia, el acceso a la información y el ejercicio efectivo de la participación social en salud.

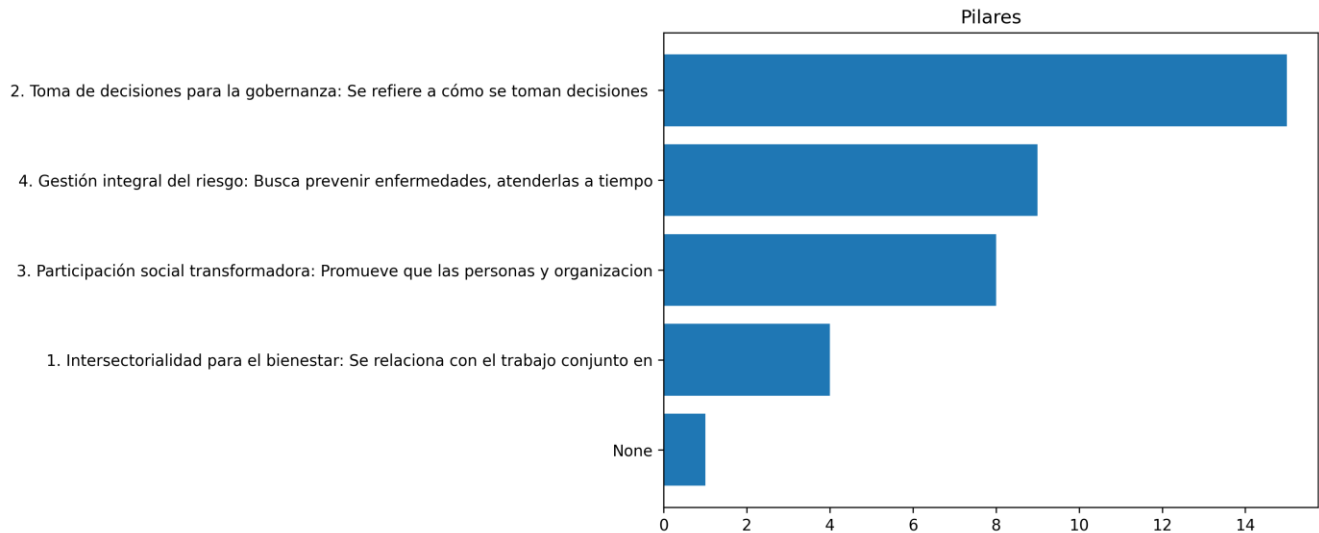
6. RESULTADOS: ASÍ SE PARTICIPA EN SALUD – II trimestre de 2026

6.1 Pilar del Modelo MAS Bienestar

La clasificación de las actividades dentro de los pilares del Modelo MAS Bienestar evidencia la alineación de la estrategia con el modelo de atención distrital.

Esta articulación garantiza que los procesos de información y comunicación contribuyan al fortalecimiento de la atención centrada en las personas, la promoción de la salud, la gestión territorial y la participación transformadora.

La incorporación de este enfoque permite que las acciones desarrolladas respondan a las prioridades definidas por la Secretaría Distrital de Salud y al proceso de transformación del sistema de salud en Bogotá.

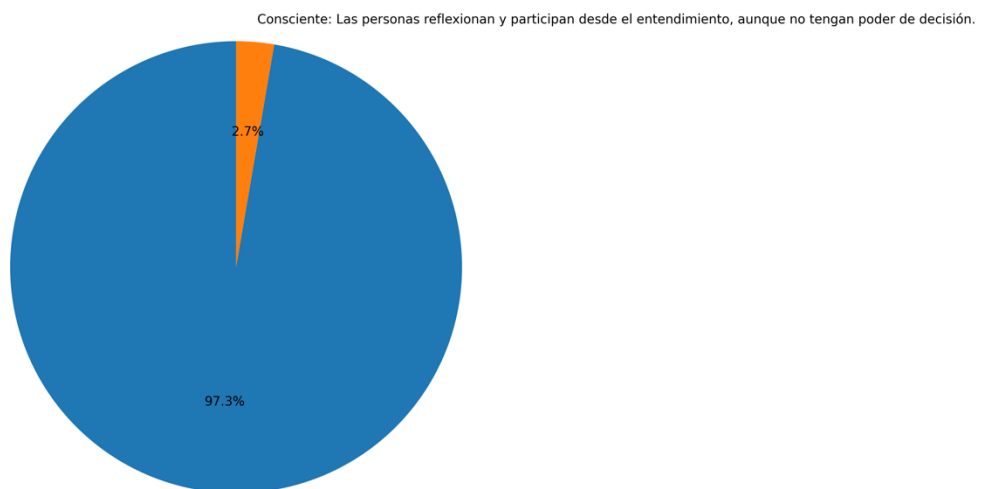


6.2 Características de la Participación Transformadora

El análisis demuestra que las actividades desarrolladas incorporan elementos propios de la participación transformadora, promoviendo escenarios de diálogo, construcción colectiva, corresponsabilidad y fortalecimiento de capacidades comunitarias.

Esta variable refleja que las acciones trascienden la simple entrega de información y buscan generar procesos de apropiación social del conocimiento y fortalecimiento organizacional. En consecuencia, la estrategia contribuye al desarrollo de ciudadanía activa y al fortalecimiento del control social en salud.

Características



Informada: Cuando se informa adecuadamente, la ciudadanía entiende los procesos. No hay incidencia, pero sí comprensión.

6.3 Eje de la Política de Participación Social en Salud

La información registrada evidencia la alineación de las actividades con los diferentes ejes de la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Esta articulación permite garantizar que las acciones desarrolladas respondan a los lineamientos nacionales establecidos mediante la Resolución 2063 de 2017 y contribuyan al fortalecimiento de la institucionalidad, la participación incidente y el ejercicio del control social. El seguimiento por ejes facilita además la evaluación del cumplimiento de la política pública y la identificación de oportunidades de mejora.



6.4 Nivel de participación

El análisis de esta variable evidencia que la mayoría de las actividades se concentraron en el nivel de Informar, correspondiente a la entrega de información clara y accesible a la ciudadanía.

De manera complementaria, también se identifican actividades clasificadas en los niveles de Consultar y Colaborar, lo cual demuestra avances hacia mecanismos de participación más activos donde la ciudadanía aporta opiniones y participa conjuntamente con la institución en determinados procesos.

Nivel de participación

Nivel	Total	%
Informar	32	86 %
Consultar	3	8 %
Colaborar	2	6 %

Se recomienda incrementar progresivamente las actividades orientadas a los niveles de Involucrar y Empoderar, debido a que estos representan los mayores niveles de incidencia ciudadana en la toma de decisiones y constituyen uno de los principales propósitos de la Política de Participación Social en Salud y del Modelo MAS Bienestar.

El análisis integral de las variables evidencia que la Estrategia de Información y Comunicación mantuvo una ejecución continua durante el segundo trimestre de 2026, alcanzando una participación aproximada de 940 personas mediante actividades desarrolladas en las cuatro localidades de influencia de la Subred Sur. La estrategia presenta una adecuada articulación con el Modelo MAS Bienestar, la Política de Participación Social en Salud y los lineamientos institucionales, fortaleciendo los procesos de información, diálogo y relacionamiento con la ciudadanía.

Como aspectos de fortalecimiento se identifican la amplia diversidad temática, la cobertura territorial y el trabajo articulado con diferentes organizaciones comunitarias. Sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización del registro de la información, el fortalecimiento de indicadores de calidad de la participación y el incremento de actividades orientadas a los niveles superiores de participación (involucrar, colaborar y empoderar), con el fin de avanzar hacia procesos de participación cada vez más incidentes y sostenibles.

7. Evaluación de los resultados del segundo trimestre de 2026

La evaluación de la Estrategia de Información y Comunicación para la Participación Social en Salud correspondiente al segundo trimestre de 2026 evidencia un avance en la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la relación entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y la ciudadanía. Las actividades desarrolladas en las localidades de **Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz** permitieron consolidar espacios de información, diálogo y participación, favoreciendo el acceso de la comunidad a contenidos

relacionados con la promoción de la salud, los mecanismos de participación ciudadana y el fortalecimiento del control social.

El análisis de la información muestra que la estrategia logró una adecuada articulación con los pilares del Modelo de Atención Más Bienestar y con los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud, evidenciando una implementación coherente con los objetivos institucionales y con las prioridades definidas para el fortalecimiento de la gobernanza en salud.

En cuanto a la cobertura territorial, la ejecución de actividades en las cuatro localidades permitió ampliar el relacionamiento con organizaciones sociales, asociaciones de usuarios, COPACOS, veedurías ciudadanas, líderes comunitarios y ciudadanía en general. Este trabajo fortaleció la difusión de información institucional y generó escenarios que favorecieron la participación de los diferentes grupos de valor en los procesos de seguimiento y control social.

La diversidad de temas abordados refleja una estrategia integral de comunicación que respondió a las necesidades identificadas en los territorios, facilitando la apropiación de conocimientos sobre derechos y deberes en salud, rutas de atención, participación ciudadana y procesos institucionales. De igual forma, la utilización de diferentes medios de comunicación, tanto presenciales como virtuales, permitió ampliar el alcance de las actividades y garantizar una mayor accesibilidad para la comunidad.

Desde el punto de vista institucional, los resultados evidencian un fortalecimiento progresivo de la comunicación bidireccional entre la ciudadanía y la entidad, mejorando los mecanismos para la socialización de información y la retroalimentación de las necesidades comunitarias. No obstante, el análisis también identifica oportunidades para incrementar la participación activa de la ciudadanía en escenarios de concertación y toma de decisiones, avanzando desde procesos predominantemente informativos hacia mecanismos de mayor incidencia comunitaria.

En términos generales, el balance del segundo trimestre demuestra que la estrategia contribuyó al cumplimiento del Objetivo Estratégico No. 5 de la Subred Sur E.S.E., fortaleciendo la transparencia institucional, el acceso a la información pública, la corresponsabilidad ciudadana y la consolidación de procesos permanentes de participación social en salud.

8. Retos para el segundo semestre de 2026

Con base en los resultados obtenidos durante el segundo trimestre, se identifican los siguientes retos estratégicos para fortalecer la Estrategia de Información y Comunicación durante el segundo semestre:

1. Incrementar la participación incidente de la ciudadanía

Fortalecer metodologías que permitan avanzar desde actividades de carácter informativo hacia espacios de consulta, colaboración y concertación, promoviendo una mayor incidencia de la comunidad en los procesos de planeación, seguimiento y evaluación institucional.

2. Fortalecer la cobertura territorial

Mantener una presencia permanente en las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz, priorizando sectores con menor participación y garantizando el acceso equitativo a las actividades de información y comunicación.

3. Consolidar la transformación digital

Ampliar el uso de herramientas virtuales, redes sociales y canales digitales institucionales para mejorar la difusión de contenidos, facilitar la interacción con la ciudadanía y fortalecer el acceso oportuno a la información pública.

4. Mejorar la articulación interinstitucional

Fortalecer el trabajo coordinado con alcaldías locales, entidades distritales, organizaciones comunitarias y demás actores del Sistema Distrital de Participación para optimizar el desarrollo de acciones conjuntas en los territorios.

5. Incrementar el seguimiento mediante indicadores

Consolidar un sistema de monitoreo que permita evaluar periódicamente la cobertura, el alcance, la participación efectiva y el impacto de las actividades desarrolladas, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia.

6. Fortalecer las capacidades comunitarias

Continuar desarrollando procesos de capacitación dirigidos a organizaciones sociales, COPACOS, asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas para fortalecer sus competencias en participación social, control ciudadano y seguimiento a la gestión pública.

7. Optimizar la comunicación institucional

Actualizar de manera permanente los contenidos del micrositio de participación, las redes sociales y los demás canales institucionales, garantizando información clara, accesible, oportuna y alineada con los principios de transparencia y Gobierno Abierto.

8. Consolidar el enfoque diferencial y territorial

Diseñar estrategias de comunicación adaptadas a las características sociales, culturales y geográficas de cada localidad, promoviendo la inclusión de poblaciones prioritarias y fortaleciendo la participación de grupos tradicionalmente subrepresentados.

9. Fortalecer la cultura de evaluación

Incorporar mecanismos sistemáticos de evaluación de satisfacción y percepción ciudadana que permitan medir la calidad de las actividades realizadas y orientar procesos de mejora continua.

10. Consolidar la sostenibilidad de la estrategia

Asegurar la continuidad de los procesos de información y comunicación mediante la articulación institucional, el fortalecimiento del talento humano y la optimización de los recursos disponibles, garantizando la permanencia de las acciones de participación social durante las siguientes vigencias.

9. Conclusión

El segundo trimestre permite concluir que la estrategia de capacitación y socialización se desarrolló de manera organizada, continua y con amplia cobertura territorial en las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz. Las actividades combinaron metodologías presenciales y virtuales, promovieron la participación de diferentes instancias comunitarias y abordaron temas estratégicos relacionados con la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el acceso a los servicios, los derechos y deberes de los usuarios y el fortalecimiento del control social.

La articulación de las acciones con los pilares del Modelo MAS Bienestar y con los ejes de la Política de Participación Social en Salud evidencia una implementación coherente de las estrategias institucionales, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades ciudadanas, la gobernanza territorial y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud. En conjunto, los resultados muestran una gestión orientada a consolidar una ciudadanía mejor informada, con



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

mayores herramientas para participar en los procesos de decisión y para ejercer un control social efectivo sobre la gestión de los servicios de salud.

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 ledesma	Nombre: Johnny Monroy	Nombre: Mario Jair Garzón Jara
Cargo: Profesional universitario	Cargo: Referente participación	Cargo: Jefe oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: julio 2026	Fecha: julio 2026	Fecha: julio 2026