

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
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS 2026

Elaborado por:
Johnny Monroy Donoso
Referente Participación Comunitaria

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

II Trimestre 2026

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de Rendición de Cuentas y en cumplimiento de la normatividad vigente (Ley 1757 de 2015 y Ley 489 de 1998), la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través del Subproceso de Participación Comunitaria, presenta el informe de seguimiento a las necesidades y expectativas ciudadanas gestionadas durante el II Trimestre de 2026.

La estrategia de **Diálogos Ciudadanos** permite mantener espacios comunitarios de transparencia y participación social, dicha estrategia busca consolidar la confianza institucional a través de la escucha activa y la resolución de las inquietudes de la comunidad en las localidades de **Ciudad Bolívar, Usme y Sumapaz**.

Estos diálogos se constituyen como escenarios fundamentales de control social, en los cuales la gerencia, las instancias de participación (Asociaciones de Usuarios, COPACOS y Veedurías Ciudadanas), evalúan las barreras de acceso, calidad del servicio e implementan compromisos orientados a la mejora continua institucional.

2. ACCIONES II TRIMESTRE 2026

Durante los meses de abril, mayo y junio se llevaron a cabo cuatro (4) Diálogos Ciudadanos, en los que participo la jefatura de la Oficina Atención al Ciudadano de Capital Salud, así como delegados de audifarma, de igual manera participo la gerencia y equipo directivo de la Subred Sur, estos encuentros se desarrollaron en relación al seguimiento de los temas de dispensación de medicamentos, infraestructura hospitalaria y humanización del servicio.

Tabla 1. Seguimiento a Diálogos Ciudadanos II Trimestre

Fecha	Localidad / Territorio	Instancia de Participación	Lugar - Modalidad	Participantes
09/04/2026	Localidades Subred Sur	Asociación Usuarios – COPACOS y Veedurías Ciudadanas	Sede Administrativa Mixta	26
09/05/2026	Usme	COPACOS	Salón Comunal Tenerife Presencial	18
14/05/2026	Sumapaz	Asociación Usuarios – COPACOS	Ludoteca - USS Nazareth Presencial	30

26/06/2026	Ciudad Bolívar	Asociación Usuarios – COPACOS y Veedurías Ciudadanas	Sala VIP Candelaria La Nueva Presencial	18
TOTAL				92

Gráfica 1. Participación por Diálogo Ciudadano



Análisis

Se contó con la participación de 92 ciudadanos.

Sumapaz presentó la mayor asistencia (33%).

Ciudad Bolívar y Usme registraron participaciones similares (20% cada una).

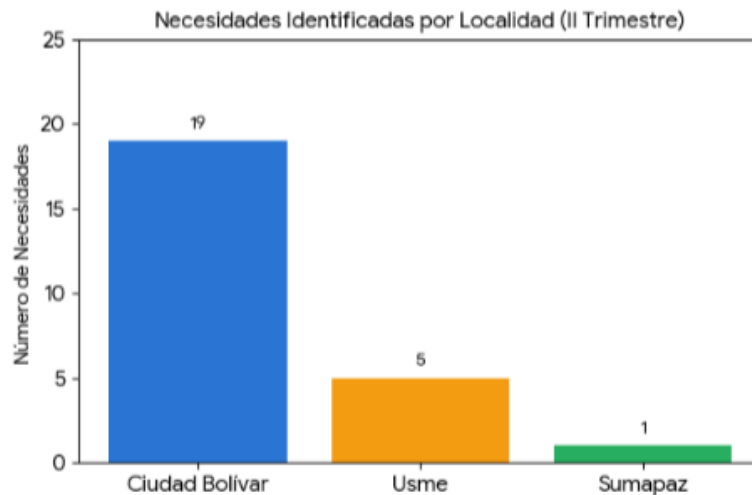
Los espacios evidencian una cobertura equilibrada entre zonas urbanas y rurales.

3. GESTIÓN DE NECESIDADES POR LOCALIDAD

A partir de las mesas de trabajo y asambleas realizadas en el II Trimestre, se identificaron y consolidaron 25 necesidades priorizadas en la Matriz de Necesidades y Expectativas PCSC 2026. A continuación, su distribución territorial y patrones observados:

Distribución de Necesidades por Localidad (II Trimestre):

- **Ciudad Bolívar:** 19 necesidades (76%).
- **Usme:** 5 necesidades (20%).
- **Sumapaz:** 1 necesidad (4%).



Fuente: Matriz de Necesidades II Trimestre 2026

Patrones Cualitativos y Cuantitativos:

1. **Prestación de Servicios y Citas:** Representa el mayor volumen de solicitudes en Ciudad Bolívar, con énfasis en la asignación de especialistas y la optimización de agendas (tiempos de espera de 15 a 20 días).
2. **Infraestructura:** En Usme, el foco principal fue el seguimiento a la apertura de servicios en el nuevo Hospital y la adecuación de áreas de urgencias.
3. **Medicamentos:** Patrón transversal en la zona rural (Sumapaz y Ciudad Bolívar rural), donde se exige la operatividad plena de Audifarma en Nazareth y el mantenimiento de stock de medicamentos esenciales.
4. **Talento Humano:** Necesidad crítica de fortalecer el recurso médico en urgencias (Meissen) y laboratorio (Manuela Beltrán) ante el aumento de la demanda.

A continuación, se resumirán cada uno de los diálogos realizados en el II trimestre 2026

Diálogo Ciudadano Capital Salud - Subred Sur y Audifarma (09 de abril 2026)

El objetivo del diálogo entre la comunidad, Audifarma y Capital salud, permitió analizar y resolver situaciones relacionadas con el acceso, la oportunidad y la entrega de medicamentos a los usuarios de la Subred Sur.

Se contó con la participación directiva de Capital Salud EPS, la Subred Sur y la ciudadanía invitada de las zonas rurales de Ciudad Bolívar (Pasquilla y Mochuelo).

Dentro de los principales temas se abordaron:

La implementaron cambios desde octubre en la dispensación de medicamentos que han logrado disminuir las autorizaciones previas en casi un 80%, con el objetivo de minimizar trámites burocráticos.

Se explicaron los procesos de atención a través de canales virtuales (página web) y presenciales.

Se reafirmó la importancia del trabajo comunitario para avanzar en la corresponsabilidad y mejora continua del servicio.



Fuente: Acta Dialogo Ciudadano Instancias participación Subred Sur Audifarma, Capital Salud abril

Asamblea Mensual y Diálogo COPACOS Usme (09 de mayo 2026)

En este dialogo ciudadano entre la gerencia de la Subred Sur Dra. Viviana Clavijo y el Comité de Participación Comunitaria en Salud COPACOS Usme tuvo como objetivo desarrollar temas de infraestructura y salud mental, dentro de los temas principales se abordaron el avance del Hospital de Usme, en la cual se brindó el análisis explicando las fases de apertura de los servicios de consulta externa, especialidades médicas, así como el servicio de urgencias y programación de cirugías

De igual manera se comenta los procesos de habilitación y las mesas de trabajo realizadas para garantizar los trámites administrativos, relacionados con las licencias del Data Center y la verificación de la infraestructura y sistemas.

Por otro lado, los integrantes del comité generaron un proceso de elección respecto a la delegación del contrato 795-2025 en el componente de salud mental

Fuente: Acta reunión COPACOS Usme Mayo – Gerencia Subred Sur



Diálogo con Gerencia e Instancias de Participación Comunitaria en Salud de Sumapaz (14 de mayo de 2026)

El objetivo de este dialogo ciudadano fue socializar las necesidades priorizadas del territorio rural de Sumapaz ante la gerencia de la Subred Sur, la Alcaldía y la Secretaría Distrital de Salud, además de brindar respuestas institucionales.

Dentro de los temas principales, se destacó la necesidad y garantía de entrega de medicamentos por parte de la EPS Capital salud a través de su operador logístico Audifarma, además se hizo un fuerte énfasis en la Estrategia de Humanización y atención centrada en la persona. Se reflexionó sobre: La seguridad del paciente y los eventos adversos

El agotamiento emocional (Burnout) en el personal de salud (llamadas "segundas víctimas"). La importancia de transformar la cultura institucional basándose en el respeto, la empatía, la compasión y la comunicación asertiva.

Fuente: Acta Dialogo Ciudadano Instancias participación Sumapaz mayo

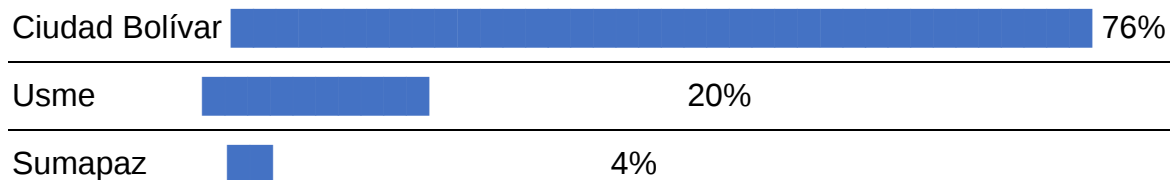


Diálogo de Gerencia e Instancias de Participación Social en Salud Ciudad Bolívar (26 de junio 2026)

El dialogo ciudadano realizado en Ciudad Bolívar tuvo como objetivo establecer compromisos de acuerdo a los recorridos de control social, realizados por las Asociaciones de Usuarios, donde identificaron situaciones particulares respecto a la prestación de los servicios de salud. Los temas se abordaron y posicionaron desde la perspectiva comunitaria abarcando ocho áreas clave: Prestación de servicios, Infraestructura, Convenios, Humanización del servicio, Talento humano, Bienestar.



Gráfica 2. Distribución porcentual de necesidades



Hallazgo principal

Ciudad Bolívar concentra más de tres cuartas partes de las necesidades identificadas, evidenciando una mayor demanda relacionada con acceso a servicios, citas médicas y oportunidad en la atención.

4. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO SEMESTRAL (I + II TRIMESTRE)

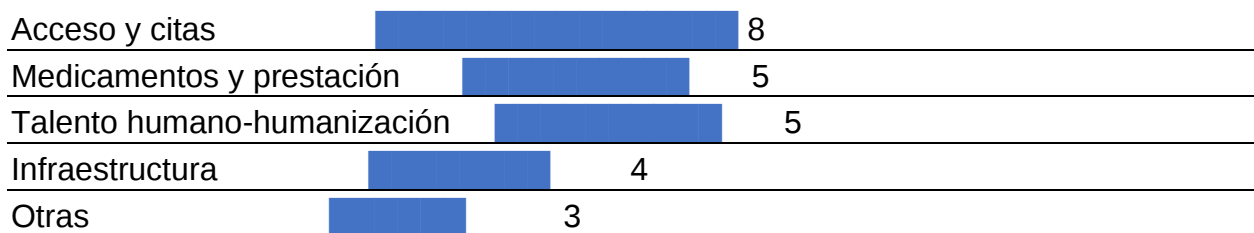
Al consolidar los datos de la vigencia 2026, se observa una gestión activa de las manifestaciones ciudadanas.

Tabla 2. Consolidado de Necesidades Identificadas 2026

Categoría de Necesidad	Trimestre I	Trimestre II	Total Semestre
Infraestructura	14	4	18
Acceso a Servicios / Citas	12	8	20
Prestación de Servicios / Medicamentos	11	5	16
Talento Humano / Humanización	9	5	14
Otras (Participación, Finanzas, etc.)	18	3	21
TOTAL GENERAL	64	25	89

Fuente: Matriz de Necesidades 2026

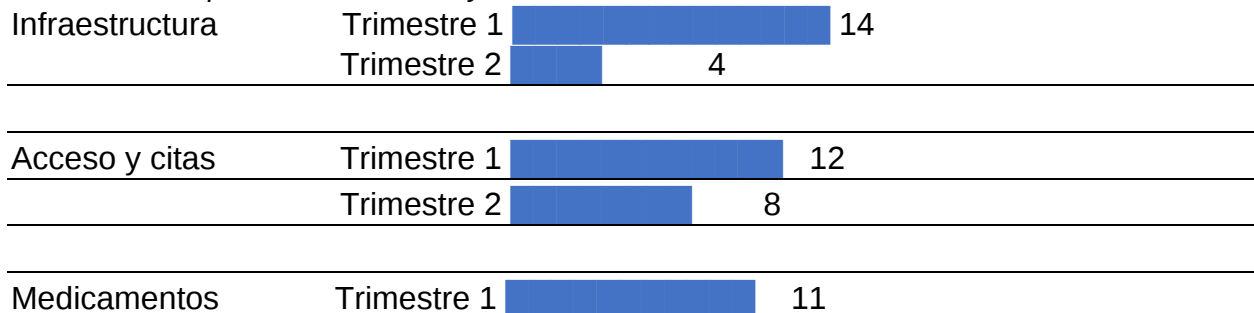
Gráfica 3. Tipología de necesidades identificadas



Interpretación

Las necesidades se desplazaron desde solicitudes estructurales hacia aspectos relacionados con la atención directa a los usuarios, especialmente acceso a consultas especializadas y tiempos de oportunidad.

Gráfica 4. Comparativo Trimestre I y II



	Trimestre 2	5
Talento Humano	Trimestre 1	9
	Trimestre 2	5
Otras	Trimestre 1	18
	Trimestre 2	3

Hallazgo semestral

Se observa una disminución significativa de necesidades relacionadas con infraestructura y otros aspectos administrativos, mientras que toman relevancia las solicitudes asociadas a acceso efectivo de servicios y fortalecimiento del talento humano.

Tabla 3. Matriz De Resultados Cualitativos

Tema Estratégico	Necesidad Identificada	Acción Institucional
Medicamentos	Mejorar oportunidad en entrega y pendientes	Articulación con Audifarma y Capital Salud
Infraestructura	Apertura y habilitación del Hospital de Usme	Puesta en marcha progresiva de servicios
Humanización	Fortalecer trato digno y atención centrada en la persona	Estrategias "Acuerdos de Vida" y "Valor del Uno"
Talento Humano	Incrementar personal en urgencias y laboratorio	Gestión institucional para fortalecimiento del recurso humano
Participación Social	Seguimiento a compromisos comunitarios	Cumplimiento del 100% de compromisos adquiridos
Ruralidad	Garantizar acceso a medicamentos en Sumapaz	Apertura de farmacia Nazareth y fortalecimiento de la red rural

4. EVALUACIÓN, LOGROS Y RETOS

Logros Institucionales

- **Apertura de Servicios Usme:** Habilitación de consulta externa, Hospitalización, Urgencias, programación de Cirugías en el Hospital de Usme.
- **Estrategias de Humanización:** Implementación de los "Acuerdos de Vida" y la estrategia "El Valor del Uno" para incentivar el trato digno.
- **Cobertura Rural:** Compromiso de apertura de farmacia en Nazareth para junio de 2026 y gestión de ambulancia medicalizada para el segundo semestre.

Retos y Desafíos

- **Suministro de Medicamentos:** Superar las barreras de comunicación sobre el nuevo modelo de dispensación y reducir los tiempos de entrega de pendientes
- **Entorno Vial:** Articular con la Secretaría de Movilidad la instalación de reductores de velocidad en puntos críticos como "La Pichosa" para prevenir accidentes.
- **Sostenibilidad del Talento:** Reducir la rotación de personal administrativo y asistencial para garantizar la continuidad del servicio humanizado.

Conclusión: El cumplimiento semestral refleja una transición desde la identificación masiva de necesidades de infraestructura en el trimestre I hacia una gestión de servicios específicos y talento humano en el trimestre II, logrando una cobertura del 100% en el seguimiento de los compromisos adquiridos en las actas de diálogos.



Mario Jair Garzón Jara

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

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: Julio 2026	Fecha: Julio 2026