



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ANÁLISIS DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD DE BOGOTÁ D.C.

VIGENCIA 2016



SEPTIEMBRE 2017

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

ANÁLISIS DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2016

INTRODUCCIÓN

Con base en lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría Distrital de Salud, definió una estrategia para el desarrollo de este espacio de control social para la presente vigencia, cumpliendo los lineamientos definidos en el mencionado Manual.

El documento que se presenta, recoge una descripción y análisis del proceso de rendición de cuentas realizado por el sector salud distrital en el año 2016. Así mismo, el documento contiene la caracterización en salud de ciudadanos y grupos de interés, así como las necesidades de información de los mismos, respondiendo efectivamente a los requerimientos que se deben cumplir en la etapa inicial de construcción de la estrategia de “Rendición de Cuentas para la vigencia 2017”.

Como ya se mencionó, este análisis brindó la información necesaria para definir la estrategia de la presente vigencia, evento programado para su realización en el mes de noviembre, presentando la gestión realizada no sólo por la Secretaría Distrital de Salud; sino de todo el sector público de salud, ya que incluirá los avances de gestión en las cuatro ESE Distritales, la EPS Capital Salud y el ICDBIS (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud).

Como metodología para presentación de avance en la gestión del sector, se seleccionó la “Audiencia Pública Participativa”, considerando que este espacio facilitará la interacción con la ciudadanía del Distrito Capital; pero es importante tener en cuenta que no es el único medio de diálogo con la comunidad, ya que constantemente se realizan actividades a nivel local con el fin no sólo de mostrar los logros alcanzados; sino de recoger de manera continua las necesidades de información que tiene la ciudadanía en los temas de salud.

Para la actual administración, es un compromiso mantener canales de comunicación permanente con la comunidad y presentar la información derivada de la gestión realizada, con el fin de asegurar la transparencia en el manejo de los recursos públicos en salud de nuestra ciudad.

TABLA RELACIÓN DE INFORMACIÓN INCLUIDA EN EL PRESENTE DOCUMENTO

A continuación, se incluye una tabla que recoge los roles, dependencias participantes e información recolectada para la consolidación del documento que se presenta:

Análisis del estado de Rendición de Cuentas de la Entidad

Aparte del análisis	Información brindada	Dependencia de la SDS que apporto información
Diagnóstico RdC 2016	Informe que contiene la normatividad aplicable al proceso y la valoración de los componentes que integran el “Indicador Compuesto de Rendición de Cuentas del año 2106”	Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.
Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Información extraída del “Plan Territorial de Salud 2016 – 2020” Caracterización estado de salud de la población bogotana.	Subsecretaría de Salud Pública
	Información Integrantes Formas de Participación	Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.
	Información usuarios consultas SIDMA	Dirección de Servicio al Ciudadano.
	Información del estado de aseguramiento de población del Distrito Capital.	Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Necesidades de Información	Resultado aplicación encuestas de necesidades de información comunidad	Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.
	Información publicada en medios digitales y estrategias de comunicación interna y externa	Oficina de Comunicaciones
	Avances de Gobierno en Línea	Dirección TIC
Capacidad Operativa y disponibilidad de recursos	Avances TIC, Comunicaciones y Servicio a la Ciudadanía	Oficina de Comunicaciones, Dirección TIC, Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad y Dirección de Servicio al Ciudadano.

La Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, se encargó de coordinar las diferentes acciones con las dependencias relacionadas en la anterior tabla y consolidó el presente documento denominado “Análisis del Estado de Rendición de Cuentas de la Secretaría Distrital de Salud”, en cumplimiento de la etapa inicial de la estrategia de Rendición de Cuentas de nuestra entidad para la vigencia 2017.

ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD – VIGENCIA 2016.

1. Diagnóstico de Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas de las entidades públicas se origina en el marco de la Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”

Esta norma en su artículo 33 menciona...”Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración...”

Para Bogotá D.C. se enmarca en el Acuerdo 131 de 2004 y Acuerdo 380 de 2009 del Concejo de Bogotá, que ordena a la Administración Distrital, realizar a través del Alcalde Mayor en el mes de marzo, un informe de rendición cuentas de la gestión de los resultados de las políticas, programas, y estrategias adelantadas en el marco del Plan de Desarrollo Distrital.

Así mismo, la Ley 1474 de 2011, en su artículo 78 reza que... “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.”, y en el año 2014 se emite la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712), que busca garantizar la disponibilidad y calidad de la información que generan las entidades de los diferentes órdenes y niveles.

En concordancia con lo mencionado y con lo contenido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría Distrital de Salud, realizó en el mes de noviembre de 2016 una audiencia pública de rendición de cuentas del sector salud, presentando los logros y avances alcanzados desde el 1 de enero y hasta el 30 de septiembre de 2016, teniendo en cuenta que el periodo incluyó el cierre del Plan de Desarrollo Distrital 2012 - 2016 “Bogotá Humana” y el inicio de ejecución del actual plan “Bogotá Mejor Para Todos”.

De otro lado, es importante resaltar que en el mes marzo de 2017, el Alcalde Mayor de la Ciudad, en cumplimiento del Acuerdo 380 realizó la “Rendición de Cuentas Distrital”, evento al cual aportó la Secretaría Distrital de Salud, acogiendo el “Lineamiento metodológico de Rendición de Cuentas de la Administración Distrital”, documento emitido por la Veeduría Distrital en el mes de diciembre de 2016.

Con relación a los componentes que deben ser medidos en el “Indicador Compuesto de Rendición de Cuentas 2016”, es importante tener en cuenta que este indicador pondera cinco aspectos fundamentales del esfuerzo que hacen las entidades por hacer rendición de cuentas y difundir sus resultados, son ellos:

- Planeación
- Información
- Diálogos
- Incentivos
- Evaluación

Puntos que vienen siendo cumplidos a cabalidad por el sector público de salud de Bogotá. A continuación se presentan los productos con los que soporta la SDS, el cumplimiento de los cinco aspectos antes mencionados:

Productos de la Planeación Rendición de Cuentas 2016:

- Diagnostico Rendición de Cuentas 2015
- Estrategia de Rendición de Cuentas 2016
- Cronograma
- Actas de reuniones de coordinación para la realización de audiencia pública.

Productos de la Información Rendición de Cuentas 2016:

- Informe gestión Secretaría Distrital de Salud – periodo: enero a septiembre de 2016.
- Informes de gestión de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE de Bogotá (Sur, Suroccidente, Norte y Centro oriente) – periodo: enero a septiembre de 2016.
- Informe gestión EAPB Capital Salud – periodo: enero a septiembre de 2016.

Productos de diálogos Rendición de Cuentas 2016:

- Publicación en página web de la SDS, de la información mencionada en el anterior punto, con la oportunidad debida para que la ciudadanía pudiera revisarla, analizarla y conocerla.
- Creación de un correo electrónico específico con link desde la página web de la SDS, para que la ciudadanía pudiera comunicar a la SDS, las observaciones, inquietudes y opiniones con respecto a la información publicada.
- Información continua a la comunidad con respecto al tema de rendición de cuentas, en los diferentes espacios en que la SDS le brinda asistencia técnica u orientación.

Productos de incentivos Rendición de Cuentas 2016:

- Capacitación en Control Social a ciudadanos que participan en salud.
- Entrega de memorias a asistentes a capacitación.
- Entrega de certificaciones a quienes asistieron y cumplieron con las horas de capacitación en control social.

Productos de evaluación Rendición de Cuentas 2016:

- Aplicación encuesta de satisfacción a asistentes de audiencia pública de Rendición de Cuentas 2016 – Sector Salud (formato estandarizado por la Veeduría Distrital).
- Sistematización y análisis de la información.
- Emisión Informe de “ Evaluación Rendición de Cuentas del Sector Salud 2016”
- Plan de Mejoramiento en aplicativo ISOLUCION – Acción preventiva 299, que a la fecha ya fue gestionada y cerrada.

Acorde con lo expuesto podemos afirmar que el sector público de salud de Bogotá, cumplió en la vigencia 2016 con los estándares del Indicador Compuesto de Rendición de Cuentas que se incluyen en el FURAG, tal y como lo requiere el

Manual Único de Rendición de Cuentas expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Con base en el análisis de esta información, la alta dirección de la SDS, definió los puntos claves a tener en cuenta al momento de realizar la formulación de la estrategia de RdC 2017.

Decisiones de la Administración “Bogotá Mejor para Todos” frente al proceso de Rendición de Cuentas 2017 y que se convertirán en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2017.

- El proceso de “Rendición de Cuentas 2017” del sector salud, será liderado por el Señor Secretario de Salud; quien se apoyará en funcionarios de la alta dirección de la Secretaría Distrital de Salud, para asegurar el óptimo desarrollo del mismo.
- Los directivos que tendrán roles específicos de liderazgo y coordinación son:
 - Subsecretario de Planeación y Gestión Sectorial: tendrá a su cargo el cumplimiento de estándares de calidad y oportunidad en la información que será presentada.
 - Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía: coordinación general de la audiencia pública y convocatoria de la ciudadanía.
 - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones: Imagen sectorial unificada, difusión de la información, agendamiento de los participantes.
- Es decisión de la actual administración, acoger y cumplir las etapas y puesta en marcha de lo contenido en la normatividad vigente y en el Manual Único de Rendición de Cuentas, para esta nueva vigencia (2017), buscando fortalecer los procesos de transparencia en la información y el control social.
- La información que será presentada a la ciudadanía en la Rendición de Cuentas 2017, incluirá los avances y logros en la gestión de la Secretaría Distrital de Salud, las cuatro Subredes de Prestación de Servicios de Salud, la EPS Capital Salud y el ICDBIS (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud), asegurando la adecuada democratización de la información en salud.
- El periodo de reporte de los informes de gestión será el comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2017.

- Con el fin de asegurar que se dé respuesta a inquietudes de la ciudadanía de todo el Distrito, se harán pregrabados que incluyan preguntas de personas de las cuatro redes (sur, norte, suroccidente y centro oriente), videos que serán revisados por la Oficina de Comunicaciones, seleccionando aquellos que contengan inquietudes de carácter general y de alto impacto para la ciudadanía y además para evitar la duplicidad de preguntas. De estas grabaciones, se elegirán algunas preguntas que serán respondidas de manera directa durante la audiencia pública a realizare en el mes de noviembre de 2017.
- Los Informes de Gestión de la SDS, Subredes, Capital Salud e ICDBIS serán publicados con la debida antelación en la página web de la Distrital de Salud, con el fin de que la ciudadanía cuente con el tiempo necesario para analizarlos y se pueda generar un diálogo de doble vía entre la administración y la ciudadanía.
- Se creará en la página web de la SDS, un correo electrónico específico para que la ciudadanía interactúe con la administración en el tema de “Rendición de Cuentas”. A través de este canal podrán hacer preguntas, pedir ampliación de información, sugerir temas a tratar y demás aspectos que se relacionen con este proceso de transparencia.
- La información de la Secretaría Distrital de Salud será consolidada por la Dirección de Planeación Sectorial. Los Gerentes de las otras entidades que conforman el sector público de salud, deberán cumplir con la oportunidad y calidad en la información, siguiendo el cronograma y lineamiento definido por la SDS como ente rector.

2. Caracterización de Ciudadanos y grupos de interés:

Para este aparte del informe se tuvo en cuenta información proveniente de varias fuentes, entre las que podemos citar:

- Plan Territorial de Salud- Bogotá 2016 – 2020.
- Informes de Gestión Institucional – Formas de Participación - que ha generado la Dirección de Participación Social, gestión Territorial y Transectorialidad de la SDS.
- Información generada por el aplicativo SIDMA de la Secretaría Distrital de Salud.

- Informes de estadísticas de condición de aseguramiento de la población del D.C., generado por la Dirección de Aseguramiento y garantía del Derecho a la Salud de la SDS.

¿Qué es caracterización de la población?

Cada población constituye una unidad con identidad propia, con características relacionadas en cada una de sus etapas del ciclo de vida- generación (niñez, juventud, adultez, vejez), de procesos de identidad - diversidad (etnia, sexo, identidad de género, orientación sexual, campesinado), de las condiciones y situaciones (ejercicio de la prostitución, desplazamiento forzado, la habitabilidad de calle, la discapacidad, la privación de la libertad, el conflicto armado – grupos en reinserción-) y el género como una categoría transversal.

Es importante aclarar que el Manual Único de Rendición de Cuentas, recomienda seguir la metodología establecida en la “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés” emitida por el Departamento Nacional de Planeación; pero teniendo en cuenta que desde el Ministerio de Salud ya se ha generado tanto normatividad como documentos metodológicos para que los diferentes actores del sector salud definan la caracterización en salud de la población, la Secretaría Distrital de Salud en su rol de ente rector, ha perfilado la caracterización de la población con base en análisis de riesgos, características y circunstancias individuales y colectivas de salud. Para efectos de este documento, se ha tomado como base lo consignado en el “Plan territorial de salud de Bogotá D.C. 2016 - 2020”.

A continuación se presentan las principales características en salud de la población de Bogotá D.C, así como la información de su aseguramiento y sus formas de participación.

2.1. Caracterización en salud de la población que habita en Bogotá D.C.

El perfil epidemiológico de Bogotá, D. C. es el propio de un contexto urbano y de una ciudad en desarrollo. Se caracteriza porque junto con la transición demográfica, expresada esta como una reducción de los menores de 15 años durante la última década y el incremento de los grupos mayores de 50 años de edad, ocurre un cambio de incidencia de enfermedades transmisibles por prevalencia de las no transmisibles. En la ciudad se ha pasado de la alta mortalidad ocasionada por patologías infecciosas y la desnutrición, a la caracterizada por enfermedades crónico-degenerativas, al tiempo que se hacen presentes las lesiones por causa externa, las adicciones y las enfermedades mentales.

La enfermedad pulmonar o coronaria (EPOC), la diabetes, la hipertensión arterial y el cáncer de mama, útero y próstata, son las causas y eventos que mayor número de vidas cobran en el Distrito Capital y se caracterizan porque en su conjunto son potencialmente evitables y prevenibles si se toman medidas tempranas sobre sus determinantes y se incide oportunamente sobre los factores de riesgo, los cuales están condicionados por factores estructurales; así como por condiciones, estilos y modos de vida, frente a los cuales el fraccionamiento en la respuesta y las barreras de acceso a servicios de salud exigen la adopción de un modelo de salud más resolutivo, así como de un verdadero ejercicio de gobernanza y rectoría del sistema de salud en la ciudad.

Por grupos de edad, la mortalidad se presenta en un 59 % de los casos entre los 60 a 69 años y está dada en un 32 % por enfermedades crónicas, con una tasa de mortalidad de 113,2 por 100.000 habitantes; un 15 % por enfermedades mentales, con una tasa de 18,5 por 100.000 habitantes; un 10 % por enfermedades de transmisión sexual; un 9 % por enfermedades infecciosas, el resto se debe a causas como lesiones de causa externa, enfermedades laborales y violencia.

De acuerdo con las estadísticas distritales, en Bogotá, D. C. ocurren al año 29 muertes maternas por cada 1.000 NV, se registran 10 muertes en menores de 1 año por cada 1.000 nacidos vivos y sobreviven 19 en menores de 5 años por cada 10.000.

Igualmente acontecen 16,3 muertes por cada 100.000 menores de 70 años por enfermedades crónicas y se presentan 17.101 partos en adolescentes.

Dentro del grupo de las enfermedades crónicas, se registran cuatro casos por 100.000 habitantes por enfermedad pulmonar o coronaria (EPOC), diabetes y cáncer de mama; dos casos por 100.000 habitantes por hipertensión arterial y por cáncer de próstata y tres casos por 100.00 habitantes por cáncer de útero. La mortalidad evitable expresada por la mortalidad materna, perinatal, infantil y en menores de cinco años por enfermedad diarreica aguda, neumonía y desnutrición ha presentado en los últimos 15 años una tendencia hacia la reducción.

La mortalidad materna se presenta en mayor proporción en Barrios Unidos y Teusaquillo, localidades en las cuales se registraron tasas que superan en más de dos veces a la del Distrito Capital. La mortalidad perinatal y la mortalidad infantil, registran una probabilidad más alta de presentarse en la localidad de La Candelaria. La tasa de mortalidad en menores de 5 años es superior a la de la ciudad en siete localidades, siendo la de La Candelaria tres veces más alta que la tasa de Bogotá, D. C.

La mortalidad por neumonía en menores de 5 años no se registra en seis localidades, pero en siete se registran tasas por encima del promedio distrital. La mortalidad por enfermedad diarreica aguda se presenta en tres localidades Usme, Kennedy y Rafael Uribe Uribe. El cáncer de mama presenta tasas por encima de la de Bogotá, D. C. en Usaquén, Chapinero, Tunjuelito, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe y Candelaria, siendo esta última la localidad con la tasa más alta de la ciudad.

El cáncer de útero se presenta en mayor proporción en las localidades de Santa Fe, Bosa, Fontibón, Mártires y Candelaria. La mortalidad asociada al cáncer de próstata presenta las tasas más altas de la ciudad en las localidades de Los Mártires y Teusaquillo, con una tasa casi tres veces mayor comparada con la de Bogotá, D. C.

Otras causas de mortalidad asociadas a condiciones crónicas fueron la diabetes, la hipertensión arterial y por EPOC. La mortalidad en enfermedades crónicas en menores de 70 años presenta una tasa de 16,3 por 100.000 habitantes. Diez localidades presentan tasas superiores a la de la ciudad, particularmente en la localidad de La Candelaria, con la tasa más alta de la ciudad en casi tres veces por encima.

La mortalidad causada por enfermedad pulmonar o coronaria (EPOC) presenta en diez localidades las tasas más altas de la ciudad; Puente Aranda tiene la tasa más alta, superando en casi 5 veces la de Bogotá, D. C.; mientras que la localidad de Santa Fe presenta una tasa dos veces por encima a la de la ciudad.

La mortalidad por diabetes presenta una tasa de 3,7 por 100.000 habitantes, ocho localidades presentan las tasas más altas de la ciudad; es decir, están por encima de la tasa de la ciudad. La mortalidad por hipertensión arterial presenta una tasa de 1,5 por 100.000 habitantes.

El perfil de morbilidad en Bogotá, D. C. se caracteriza por las enfermedades crónicas e infecciosas y eventos relacionados con salud sexual y reproductiva. Durante 2014, del total de las atenciones, el 42,2 % se relacionaron con enfermedades crónicas, el 27,4 % con infecciosas y el 12,1 % con eventos relacionados con la salud sexual y reproductiva.

De igual forma se atendieron enfermedades de salud mental en un 9,5 %, enfermedades asociadas a problemas ambientales en un 6,2 % y violencia y accidentes en un 2,7 %.

Las enfermedades crónicas como hipertensión arterial, diabetes mellitus, migraña, insuficiencia venosa de miembros inferiores, asma y epilepsia se encuentran entre

las primeras 20 causas de consulta en el Distrito Capital. Estas enfermedades son de origen multicausal, son señal de que Bogotá, D.C. se encuentra en una transición epidemiológica y se hace necesario fortalecer los procesos de gestión del riesgo en salud, con el fin de identificar diferenciales, analizar consecuencias e impactar en la ocurrencia en la morbilidad y mortalidad para mejorar la calidad de vida.

Las enfermedades transmisibles o infecciosas más frecuentes son las infecciones respiratorias agudas (IRA), las enfermedades diarreicas y amebiasis, y el dengue. Estos eventos deben ser intervenidos, intensificando las estrategias para afectar los condicionantes y factores de riesgo identificados. Llama la atención la presencia de los eventos transmitidos por vectores, como el dengue, ya que Bogotá, D. C. no es una zona endémica, pero si representan una alta demanda de atenciones en los casos importados por residentes que viajan a zonas endémicas o por las remisiones de otros departamentos del país.

Dentro del perfil no se hacen visibles las patologías inmunoprevenibles. Esto se debe a las coberturas de vacunación y a las intervenciones oportunas, acciones que deben continuarse con el apoyo de los sistemas de vigilancia epidemiológica activa y pasiva y los procesos de detección temprana e intervención inmediata.

Se continúa presentando sífilis congénita, las localidades con mayores incidencias son Santa Fe, Ciudad Bolívar, Usme, Los Mártires, Antonio Nariño, San Cristóbal, Tunjuelito, Barrios Unidos, Chapinero y Rafael Uribe.

La morbilidad durante el 2014, expresada en el indicador de proporción de prevalencia por 1.000 habitantes, muestra que en la Ciudad, por cada 1.000 habitantes, 215 presentan una alteración o daño en la salud.

Por entidad específica, las enfermedades más frecuentes son las de la pulpa y la dentina, con el 17,5 % del total, seguidas por la infección respiratoria aguda con el 13,04 %, hipertensión arterial con el 10,8 %, enfermedades diarreicas con el 6,9 %, migraña con el 3,8 % y diabetes mellitus con el 3,7 %.

También existen diferenciales relacionados con la localidad de residencia. Algunas presentan tasas superiores a las de la ciudad, como es el caso de Santa Fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Rafael Uribe y Ciudad Bolívar. La mayor prevalencia se presenta en las edades comprendidas entre los 27 y 59 años, siendo estas las edades de la población económicamente activa, lo cual genera para Bogotá, D. C. un alto gasto laboral y familiar. *(Información extractada del Plan Territorial de salud de Bogotá D.C. 2016 – 2020)*

2.2. Caracterización de la población del Distrito Capital que solicita servicios de orientación e Información en Salud

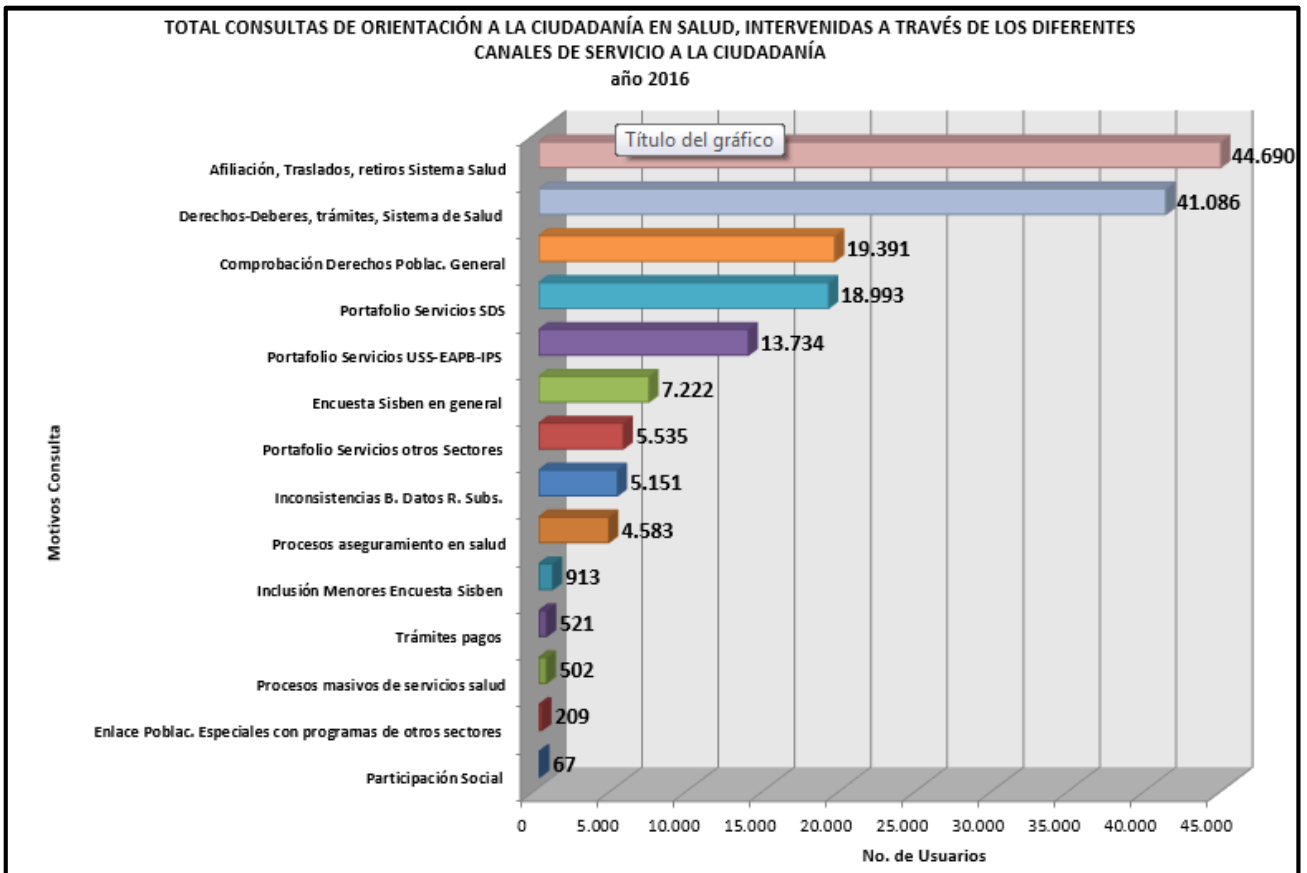
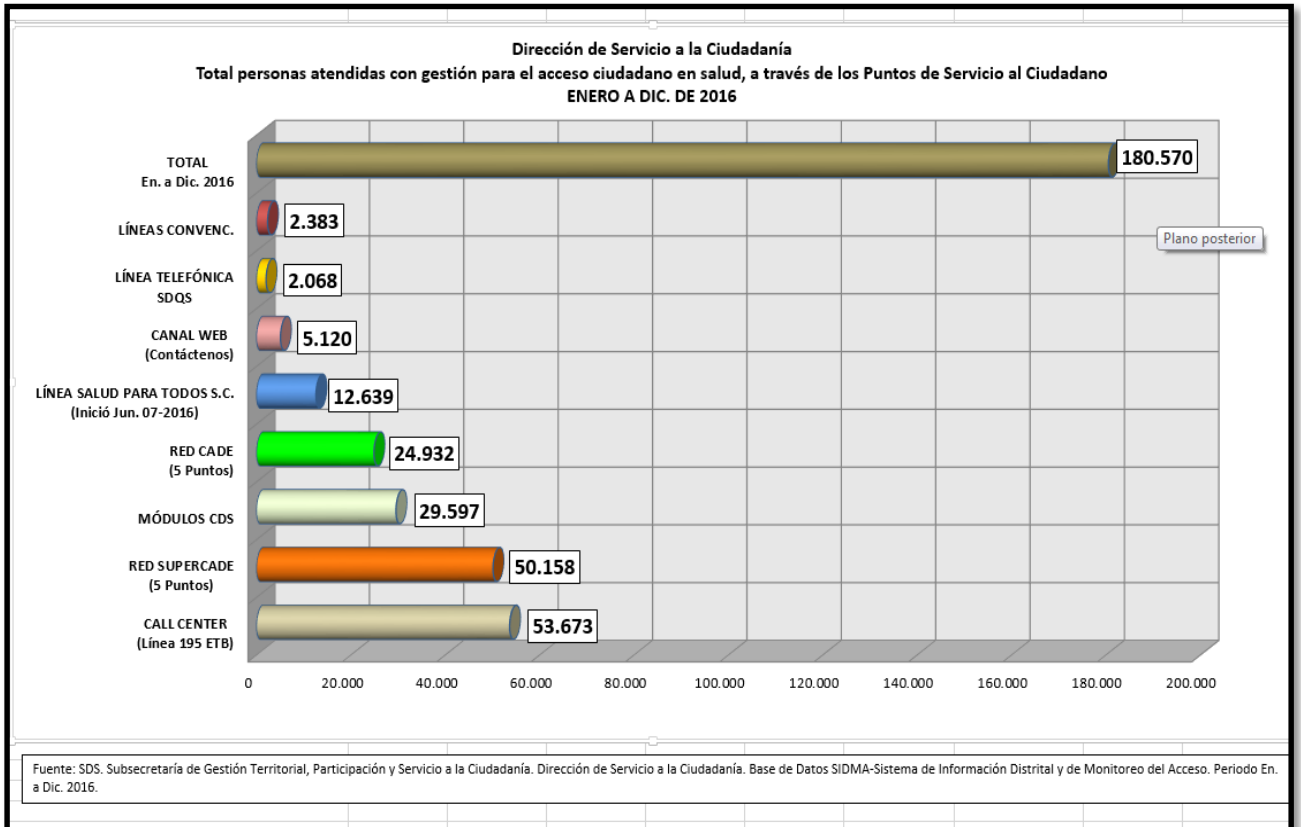
La Secretaría Distrital de Salud brinda el servicio de orientación e información al usuario en varios puntos, entre los que se puede mencionar:

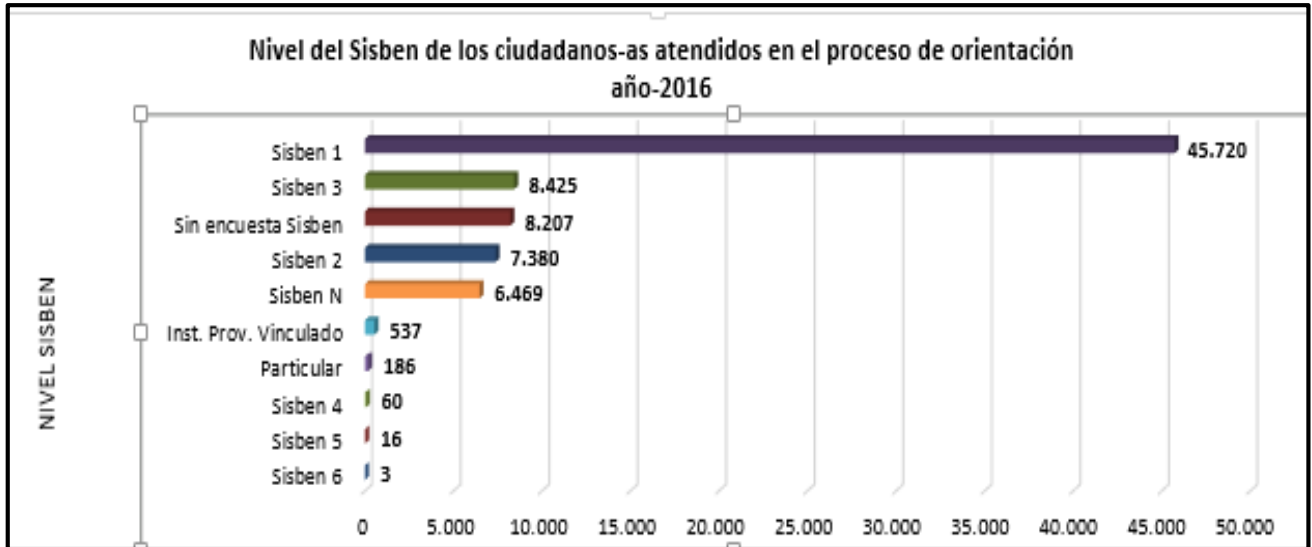
- Centro Distrital de Salud
- CADES y Súper CADES
- COIS (Centros de Orientación e Información en Salud)
- CLAV (Centros locales de Atención a Víctimas)
- Otros canales como el telefónico y el virtual.

En estos puntos y a través de estos canales, se informa a los ciudadanos sobre aspectos generales de la organización, funcionamiento, derechos y deberes de acuerdo a su situación frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en el Distrito Capital. Adicionalmente se realizan las gestiones necesarias para dar solución efectiva a las dificultades en la prestación de servicios de salud.

La información de estas atenciones se registra en el aplicativo SIDMA que administra la Secretaría Distrital de Salud. A continuación se complementa la caracterización en salud de la población bogotana, con base en los datos contenidos en este aplicativo:

CANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CALL CENTER (Línea 195 ETB)	RED SUPERCADDE (5 Puntos)	MÓDULOS SDS	RED CADE (5 Puntos)	LÍNEA SALUD PARA TODOS S.C. (Inició Jun. 07-2016)	CANAL WEB (Contáctenos)	LÍNEA TELEFÓNICA SDQS	LÍNEAS CONVENC.	TOTAL En. a Dic. 2016
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS CON GESTIÓN PARA EL ACCESO CIUDADANO EN SALUD Enero a Dic. de 2016	53.673	50.158	29.597	24.932	12.639	5.120	2.068	2.383	180.570



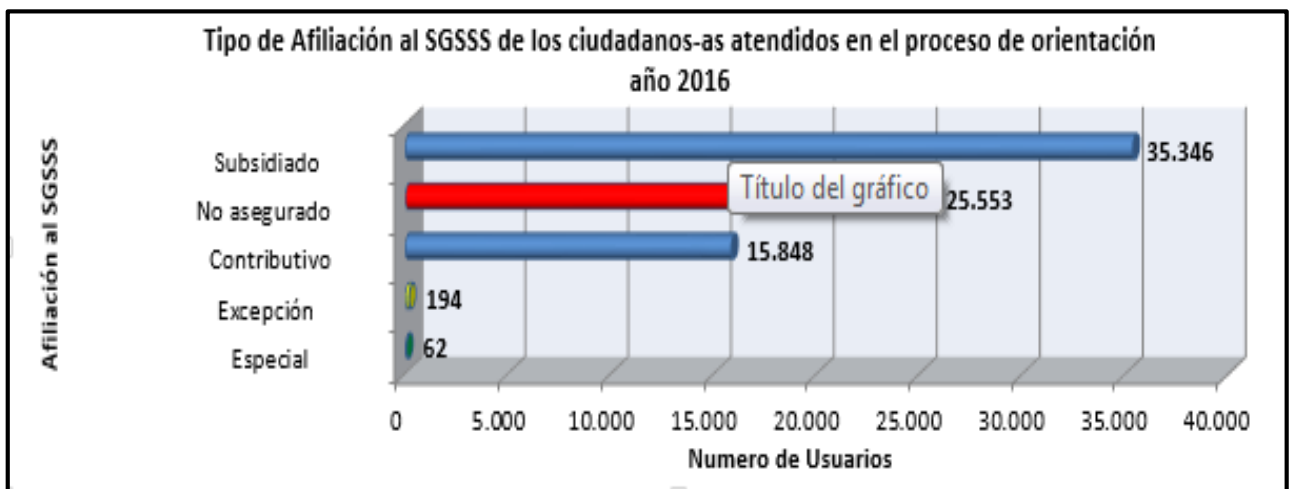
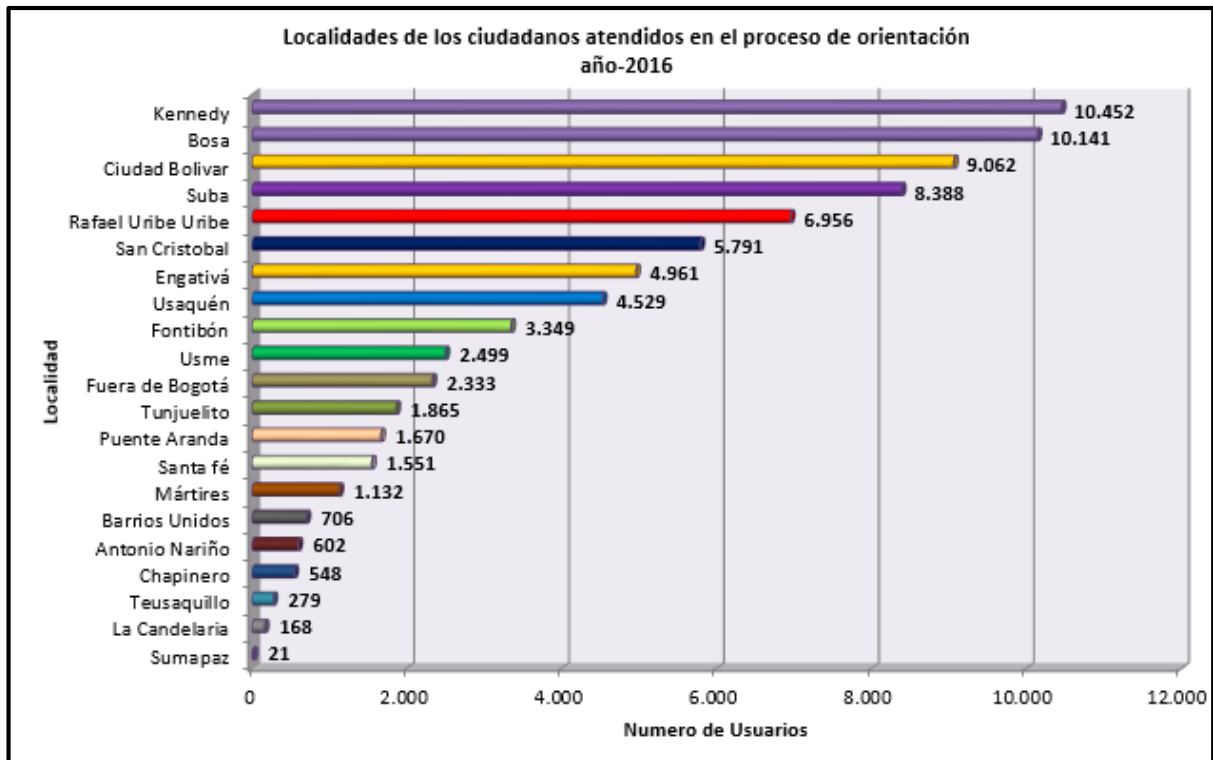


**MOTIVOS DE ORIENTACIÓN EN SALUD A LA CIUDADANÍA, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
AÑO 2016**

ID. MO	MOTIVOS DE CONSULTAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL AÑO 2016
12	Participación Social	67
11	Enlace Poblaciones Especiales con programas de otros sectores	209
7	Procesos masivos de servicios salud	502
5	Trámites pagos	521
4	Inclusión Menores Encuesta SISBEN	913
13	Procesos aseguramiento en salud	4.583
1	Inconsistencias Base de Datos Régimen Subsidiado	5.151
9	Portafolio Servicios otros Sectores	5.535
6	Encuesta SISBEN en general	7.222
8	Portafolio Servicios USS-EAPB-IPS	13.734
10	Portafolio Servicios SDS	18.993
14	Comprobación Derechos Población General	19.391
2	Derechos-Deberes, trámites, Sistema de Salud	41.086
3	Afiliación, Traslados, retiros Sistema Salud	44.690
TOTAL		162.597



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



2.3. Caracterización por Aseguramiento en Salud 2016

ESTADO DEL ASEGURAMIENTO POBLACIÓN DE BOGOTÁ			DIC-2016
AFILIADOS POR RÉGIMEN	Cantidad	% del total	% de afiliados
Activos en Régimen Contributivo	6.067.918	76,0%	80,3%
Suspendidos en Régimen Contributivo	113.616	1,4%	1,5%
Afiliados Contributivo	6.181.534	77,5%	81,8%
Activos en Régimen Subsidiado	1.166.823	14,6%	15,4%
Regímenes de Excepción (estimado)	207.739	2,6%	2,7%
Subtotal afiliados	7.556.096	94,7%	100,0%
SISBEN NO AFILIADOS	Cantidad	% del total	
Afiliables al Régimen Subsidiado (SISBEN Niveles 1 y 2 + Menores Nivel 3)	41.376	0,5%	
Encuestados que no se pueden afiliar al subsidiado por puntaje Sisbén superior	8.033	0,1%	
Total SISBEN no afiliados	49.409	0,6%	
POR ENCUESTA SISBEN	Cantidad	% del total	
Encuestados SISBEN Afiliados	4.067.931	51,0%	
Encuestados SISBEN No Afiliados	49.409	0,6%	
Subtotal Encuestados Metodología 3	4.117.340	51,6%	
No Encuestados Afiliados (estimado)	3.488.165	43,7%	
No Encuestados No Afiliados atendidos FFDS en 2015	47.418	0,6%	
No Encuestados No Afiliados (estimado)	327.078	4,1%	
Subtotal No Encuestados (estimado)	3.815.243	47,8%	
Proyección población DANE a 2016	7.980.001		
FUENTES			
* Contributivo BDU A - FOSYGA, corte a 31 de diciembre de 2016.			
* Subsidiado BDU A - FOSYGA, corte a 31 de diciembre de 2016.			
* Base de datos SISBÉN certificada DNP, noviembre de 2016 (vigente a 31 de diciembre de 2016).			
* DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2014.			
* Proyección población DANE a 2016.			
* Cruce RIPS SDS corte 2015 con SISBEN y BDU A.			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO			DIC-2016	
Código	EPS-S	Cantidad	%	
EPSS34	CAPITAL SALUD	929.783	79,69%	90%
CCF053	COMFACUNDI UNICAJAS	101.551	8,70%	10%
EPSI05	MALLAMAS E.P.S.I.	0	0,00%	0%
SUBTOTAL		1.031.334	88,39%	
EPSS17	FAMISANAR (M)	34.897	2,99%	
EPSS02	SALUD TOTAL (M)	21.402	1,83%	
EPSM03	CAFESALUD (M)	20.449	1,75%	
EPSS08	COMPENSAR (M)	20.057	1,72%	
EPSS37	NUEVA EPS (M)	15.562	1,33%	
EPSS23	CRUZ BLANCA (M)	9.172	0,79%	
EPSS10	SURA (M)	6.218	0,53%	
EPSS05	SANITAS (M)	4.284	0,37%	
EPSS16	COOMEVA (M)	3.018	0,26%	
EPSS01	ALIANSALUD (M)	253	0,02%	
EPSS18	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (M)	141	0,01%	
EPSM33	SALUDVIDA (M)	36	0,00%	
SUBTOTAL MOVILIDAD		135.489	11,61%	
Total general		1.166.823	100,00%	

AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO			DIC-2016	
Código	EPS-C	Cantidad	%	
EPS008	COMPENSAR	1.164.259	18,83%	
EPS017	FAMISANAR	1.153.186	18,66%	
EPS005	SANITAS	879.867	14,23%	
EPS003	CAFESALUD	777.075	12,57%	
EPS002	SALUD TOTAL	641.574	10,38%	
EPS037	NUEVA EPS	508.952	8,23%	
EPS023	CRUZ BLANCA	393.550	6,37%	
EPS010	SURA	276.311	4,47%	
EPS001	ALIANSALUD	205.544	3,33%	
EPS016	COOMEVA	136.819	2,21%	
EPSC34	CAPITAL SALUD (M)	25.883	0,42%	Movilidad: 27.832
EPS018	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD	6.764	0,11%	
EAS027	FPS FERROCARRILES NACIONALES	4.474	0,07%	
EPS033	SALUDVIDA	3.740	0,06%	
CCFC53	COMFACUNDI UNICAJAS (M)	1.949	0,03%	
EPSC33	SALUDVIDA (M)	945	0,02%	
ESSC62	ASMET SALUD E.S.S. (M)	593	0,01%	
ESSC07	MUTUAL SER E.S.S. (M)	34	0,00%	
ESSC02	EMDISALUD E.S.S. (M)	9	0,00%	
ESSC33	COMPARTA E.S.S. (M)	3	0,00%	
EPS040	SAVIA SALUD (M)	2	0,00%	
CCFC55	CAJACOPI ATLÁNTICO (M)	1	0,00%	
Total general		6.181.534	100,00%	
FUENTES				
* Contributivo BDUA - FOSYGA, corte a 31 de diciembre de 2016.				
* Subsidiado BDUA - FOSYGA, corte a 31 de diciembre de 2016.				

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

POBLACIÓN POR LOCALIDAD						
LOCALIDAD	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (estimado)	%	RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN (estimado)	%	RÉGIMEN SUBSIDIADO	%
01. USAQUEN	406.755	86,0%	17.971	3,8%	28.501	6,0%
02. CHAPINERO	107.284	84,5%	2.666	2,1%	8.532	6,7%
03. SANTA FE	57.811	59,9%	1.351	1,4%	32.978	34,2%
04. SAN CRISTOBAL	268.753	67,8%	4.757	1,2%	100.908	25,5%
05. USME	207.582	61,6%	3.709	1,1%	104.340	30,9%
06. TUNJUELITO	136.435	72,0%	6.633	3,5%	37.757	19,9%
07. BOSA	476.346	67,2%	11.345	1,6%	139.792	19,7%
08. KENNEDY	903.686	76,1%	35.619	3,0%	135.321	11,4%
09. FONTIBON	343.382	85,1%	13.720	3,4%	25.137	6,2%
10. ENGATIVA	742.648	85,0%	30.564	3,5%	71.070	8,1%
11. SUBA	1.100.533	88,0%	37.522	3,0%	87.985	7,0%
12. BARRIOS UNIDOS	239.036	90,6%	6.861	2,6%	12.154	4,6%
13. TEUSAQUILLO	127.738	90,7%	6.616	4,7%	2.001	1,4%
14. LOS MARTIRES	66.089	70,2%	2.636	2,8%	16.293	17,3%
15. ANTONIO NARIÑO	87.635	80,2%	3.825	3,5%	9.353	8,6%
16. PUENTE ARANDA	191.265	84,9%	5.856	2,6%	19.385	8,6%
17. LA CANDELARIA	14.875	65,7%	702	3,1%	4.604	20,3%
18. RAFAEL URIBE URIBE	249.659	70,6%	6.721	1,9%	88.099	24,9%
19. CIUDAD BOLIVAR	452.454	62,9%	8.636	1,2%	187.553	26,1%
20. SUMAPAZ	1.568	21,4%	29	0,4%	1.424	19,4%
99. LOCALIDAD NO REFERIDA					53.636	
Total general	6.181.534	77,5%	207.739	2,6%	1.166.823	14,6%

FUENTES
* Contributivo BDUA - FOSYGA, corte a 31 de diciembre de 2016.
* Subsidiado BDUA - FOSYGA, corte a 31 de diciembre de 2016.
* Base de datos SISBÉN certificada DNP, noviembre de 2016 (vigente a 31 de diciembre de 2016).
* DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2014.
* Proyección población DANE a 2016.
* Maestro Subsidiado SDS, corte 31 de diciembre de 2016.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

2.4. Caracterización de la población activa en los diferentes espacios de “Participación Social en Salud” vigencia 2016

A continuación se presenta la información relacionada con las “Formas de Participación en Salud” (Decreto 1757 de 1994) frente a la variable de género y discriminada por Subred Integrada de Servicios de Salud y Forma de Participación.

Es necesario precisar que si bien no se cuenta con una caracterización frente a variables como edad, escolaridad, nivel económico, entre otros.; es importante mencionar que los integrantes de las Formas de Participación en su mayoría son adultos mayores, con un nivel educativo de primaria incompleta, habitantes de estratos 1 y 2 y con ocupación de trabajadores independientes o dependientes de sus hijos u otros familiares. *Fuente: Grupo de Gestión Institucional – Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad de la SDS.*

RED SUROCCIDENTE

Asociaciones de Usuarios USS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Fontibón	31	46	77
Pablo VI	41	145	186
Bosa II	10	61	71
Occidente de Kennedy Asuken	20	54	74
Occidente de Kennedy - Nacional	33	64	97
Del Sur Asosur	27	32	59
Del Sur Puente Aranda	5	27	32
TOTAL SUBRED	167	429	596

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Fontibón	15	29	44
Bosa	27	53	80
Kennedy	8	25	33
Puente Aranda	13	17	30
TOTAL SUBRED	63	124	187



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

RED CENTRO ORIENTE

Asociaciones de Usuarios Unidad de Servicios de Salud	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Centro Oriente	9	17	26
San Cristóbal	9	19	28
San Blas	18	27	45
La Victoria	7	16	23
Santa Clara	24	16	40
Rafael Uribe	25	28	53
TOTAL RED	92	123	215

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Mártires	6	6	12
Santa Fe	5	7	12
Candelaria	6	6	12
San Cristóbal	8	13	21
Rafael Uribe	7	4	11
Antonio Nariño	0	5	5
TOTAL RED	32	41	73

RED NORTE

Asociaciones de Usuarios ESE	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Usaquén	13	28	41
Chapinero	20	25	45
Simón Bolívar	11	18	29
Engativá	15	24	39
Suba Gran Alianza	18	51	69
Suba ASODESUBA	23	29	52
TOTAL RED	100	175	275

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Usaquén	11	22	33
Chapinero	4	10	14
Teusaquillo	12	13	25
Barrios Unidos	16	19	35
Engativá	3	9	12
Suba	20	42	62
TOTAL RED	66	115	181

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

RED SUR

Asociaciones de Usuarios ESE	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tunal	10	28	38
Tunjuelito	9	13	22
Meissen	16	19	35
Vista Hermosa	5	29	34
Usme	27	28	55
Nazareth	16	11	27
TOTAL RED	83	128	211

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tunjuelito	5	7	12
Ciudad Bolívar	3	8	11
Usme	10	11	21
Sumapaz	10	7	17
TOTAL RED	28	33	61

EAPB SUBSIDIADAS Y CONTRIBUTIVAS

Asociaciones de Usuarios	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Unicajas	47	33	80
Capital Salud	141	191	332
Famisanar	6	11	17
Nueva EPS	150	119	269
Aliansalud	12	36	48
Coomeva	21	17	38
SOS	7	1	8
Sanitas	192	327	519
Compensar	181	545	726
Cafesalud	8	27	35
Cruz Blanca	1	12	13
Salud Vida	3	4	7
TOTAL DISTRITO	769	1323	2092

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3. Necesidades de Información

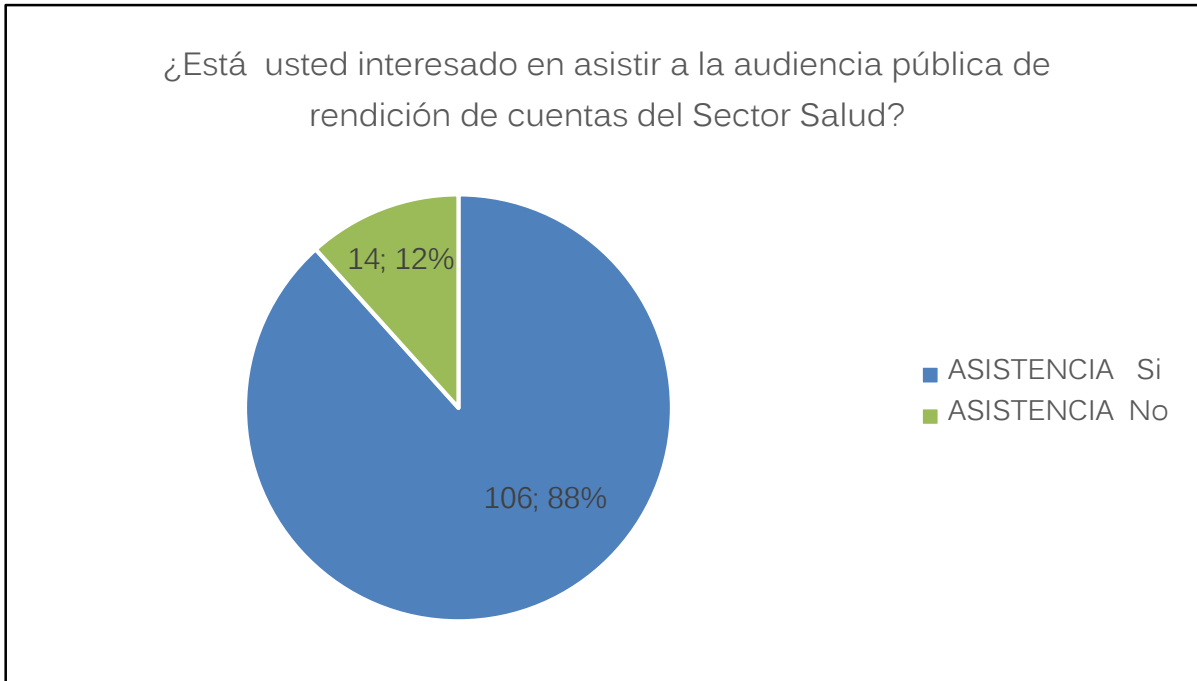
3.1. Identificación de necesidades de información de los actores

Para garantizar el óptimo desarrollo del proceso de rendición de cuentas fue necesario identificar la información que pudiera cumplir con las expectativas de los grupos de interés del sector salud, para ello se realizó una consulta sobre los temas que la ciudadanía quería conocer y sobre los que quería dialogar en los diferentes espacios y específicamente en la audiencia de RdC 2017.

Esta consulta se realizó a través de la aplicación de una encuesta que constó de siete preguntas con selección múltiple y una pregunta abierta. (Se anexa formato de encuesta).

Esta consulta constituyó una oportunidad de carácter constructivo y propositivo para que el sector salud fortaleciera la cultura de Rendición de Cuentas a través del acompañamiento de la ciudadanía en un espacio de retroalimentación frente al balance de los avances, dificultades y retos sobre la gestión pública. Se contó con una muestra de 120 ciudadanos del Distrito Capital y arrojó los siguientes resultados:

Pregunta No. 1 ¿Está usted interesado en asistir a la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Salud?



El 88% de los ciudadanos encuestados se encuentran interesados en asistir a la audiencia pública del sector salud, mientras que el 12% respondieron que no les interesa. Algunos de los argumentos por los que la ciudadanía está interesada en asistir son:

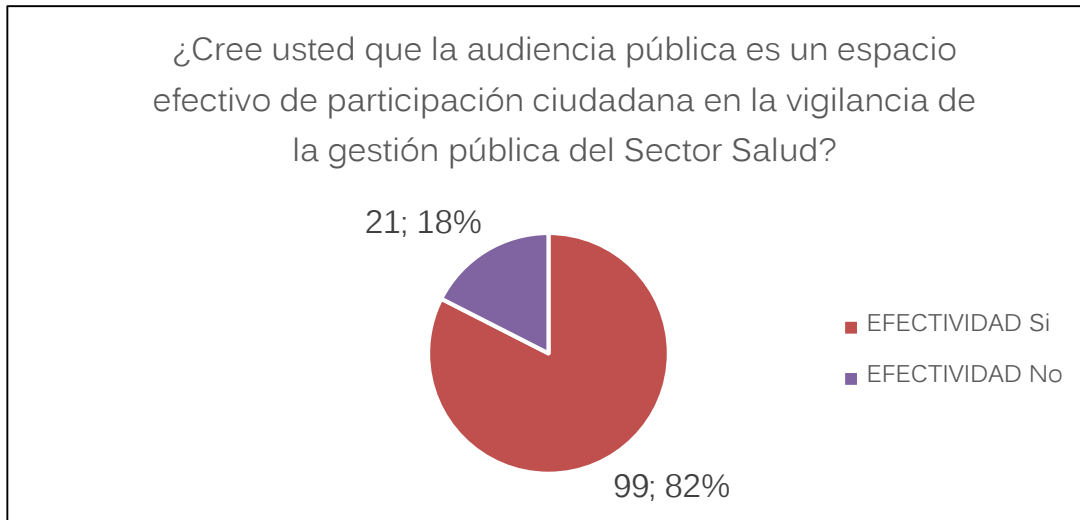
- Para saber cómo vamos en los proyectos del sector salud y si van a haber cambios.
- Es un espacio de participación en procura de la mejora del sistema de salud y así ejercer control social sobre el presupuesto.
- Para ver que se ha hecho y que logros se han obtenido.
- Es importante para mejorar los procesos y servicios de salud.
- Para estar pendiente de lo que está ocurriendo en el sector salud.
- Para identificar la fortaleza y las debilidades de sector salud.
- Porque es un mecanismo que nos permite evidenciar los avances en los procesos.
- Porque como veedora es interesante saber el proceso de los espacios de salud.

Por otro lado, aquellos ciudadanos que no asistirían lo hacen por las siguientes razones:

- Porque el tiempo del trabajo no me lo permite.
- Por el maquillaje que hacen de la información.
- Me parece difícil mantener la calma por lo que se ventilan tantas dificultades.
- La comunidad la convierten en receptora impidiéndole a compartir el mismo tiempo que los presentadores.

Resalta como para los encuestados asistir a la audiencia pública del sector salud le permitirá conocer los avances y dificultades de la gestión; mientras que otros no cuentan con tiempo para asistir o perciben que estos espacios se vuelven de confrontación y no de diálogo.

Pregunta No. 2 ¿Cree usted que la audiencia pública es un espacio efectivo de participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública del Sector Salud?



El 82% de los encuestados consideraron que la rendición de cuentas sí es un espacio efectivo de participación ciudadana; mientras que el 18 % no lo considera.

Algunos de sus argumentos son:

Si es efectiva porque:

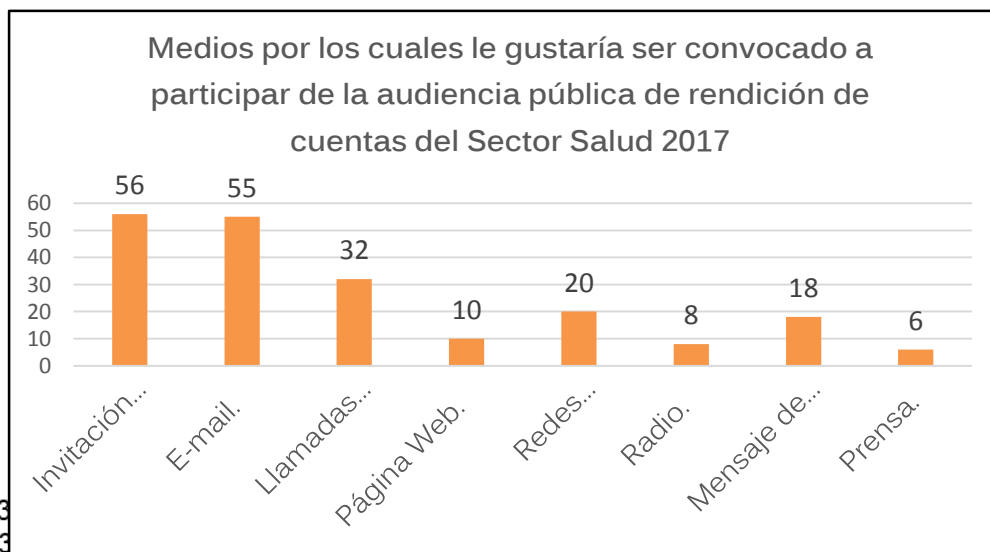
- Siempre y cuando dejen a la comunidad participar activamente en el momento y den respuesta a las preguntas.
- Es donde van todos los entes y se puede conocer algo cierto y concreto.
- La comunidad se da cuenta como está trabajando la administración.
- Porque es importante la opinión de la ciudadanía.
- Porque la ciudadanía tiene que ser escuchada.
- Permite participar y aportar a las partes interesadas sobre nuestras opiniones.
- Se permite la palabra de la ciudadanía y es escuchada.
- Permite que la comunidad ejerza su derecho a participar en procesos de veeduría.
- Es necesario que haya más participación de la comunidad.
- Permite que la ciudadanía se acerque a la institucionalidad, siempre es importante conocer lo logros de las entidades del distrito.

No es efectiva porque:

- La real vigilancia es la que la ciudadanía ejerce a través de las diferentes veedurías y luego la confrontación.
- No es un espacio efectivo, ya que no se tienen en cuenta las sugerencias del pueblo.
- No porque la opinión de la ciudadanía no es tenido en cuenta.
- El informe lo presentan a ultima hora y no hay tiempo de analizar.
- No todas las necesidades son tenidas en cuenta para solucionar las problemáticas.
- Porque los ciudadanos muestran poco interés en su participación.
 - Por deficiencia de empoderamiento por parte de la ciudadanía.
- No se convoca con el suficiente tiempo para la rendición, como tampoco llega a la mayoría de espacios.

Con base en los argumentos expuestos se puede afirmar que los grupos de interés si encuentran efectivos estos espacios de participación porque reciben información de la gestión pública del sector salud y porque la ciudadanía tiene la oportunidad de ser escuchada y tenida en cuenta. Aquellos que no lo consideran efectivo justifican que no es un espacio resolutorio para comunidad, que hace falta tiempo para que la ciudadanía pueda analizar, dialogar y aportar frente a la gestión del sector, y que hace falta mayor empoderamiento por parte de la ciudadanía para hacer de estos espacios, encuentros de dialogo y participación y no de confrontación.

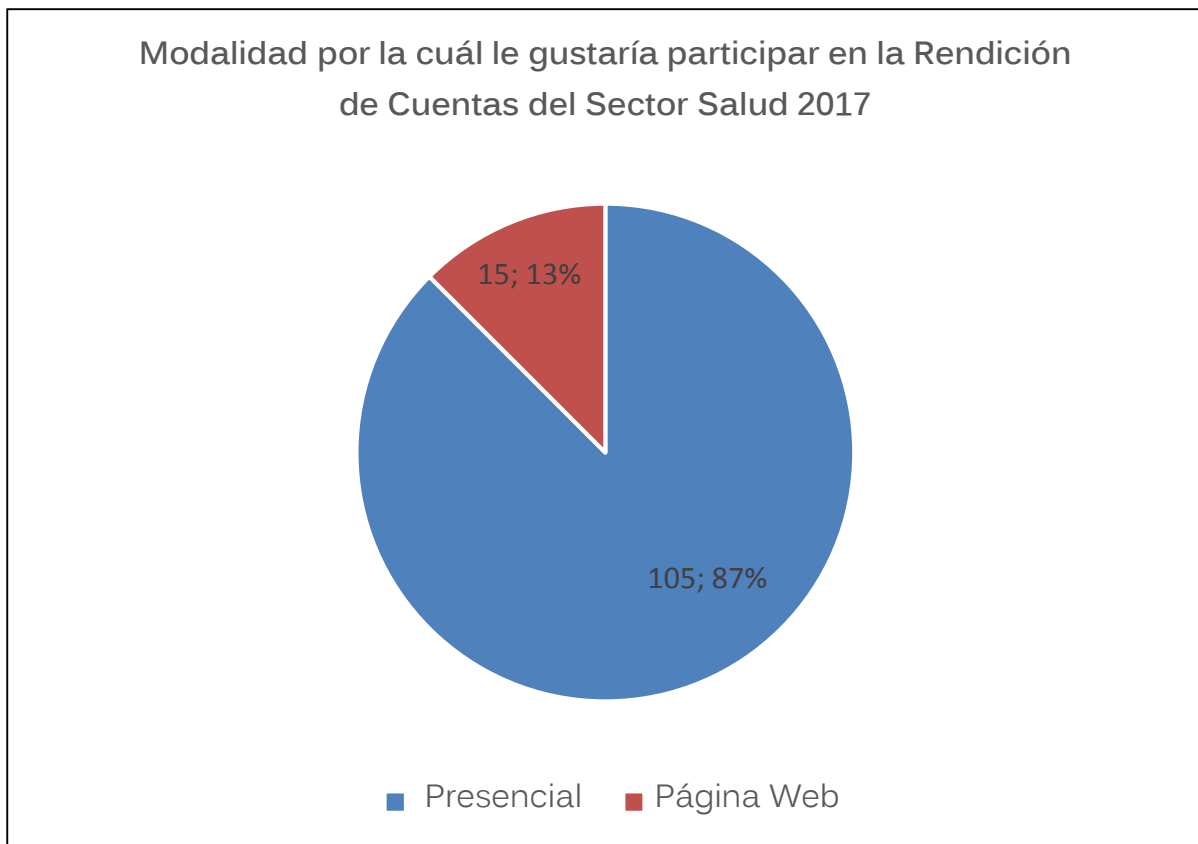
Pregunta No. 3 Seleccione los medios por los cuales le gustaría ser convocado a participar de la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Salud.



Esta pregunta permite identificar cuáles son los medios de comunicación con los cuales la ciudadanía está mayormente relacionada y por ende le gustaría que fuese convocada para la rendición de cuentas del sector salud.

Se evidencia que los medios de predilección para que sean convocados son la invitación directa y correo electrónico, cada uno con un 27 % de preferencia. La llamada telefónica con un 15% de preferencia, a un 10% de los encuestados les gustaría que los convocaran por medio de redes sociales, el 9% prefieren el mensaje de texto, y en un porcentaje menor las personas preferirían recibir la convocatoria por medio de la página web, radio y prensa.

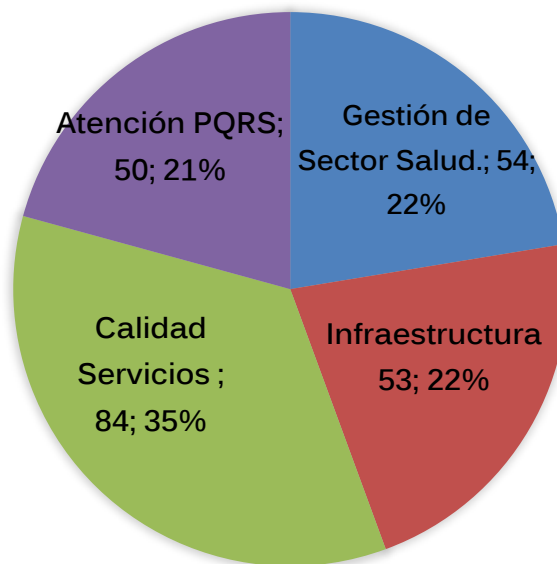
Pregunta No. 4. Seleccione la modalidad por la cual le gustaría participar en la Rendición de Cuentas del Sector Salud.



De los 120 ciudadanos entrevistados se evidencia que el 87 % prefieren recibir la información de la rendición de cuentas del sector salud 2017 con la modalidad presencial y un 13% prefieren recibir la información a través de la página web y dos ciudadanos comentan que a través de video conferencia- vía streaming se pueda participar y recibir la información.

Pregunta No.5. ¿Qué temas considera usted se deberían tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Salud 2017?

¿Qué temas considera usted se deberían tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector salud 2017?



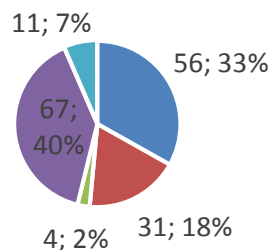
Frente a los temas de interés para tratar en la audiencia pública, el 35% de la ciudadanía encuestada quiere conocer sobre la calidad en la prestación de servicios de salud en las Subredes Integradas de Servicios E.S.E, el 22 % quiere ser informado sobre la gestión de sector salud, otro 22% sobre la Infraestructura y un último 21% le interesa conocer sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector salud. Se evidencia que estos cuatro temas son de mayor interés dado el porcentaje de preferencia de la ciudadanía.

Algunos otros temas de interés que se reportaron en menor medida fueron:

- Contratación del personal de salud.
- Cumplimiento y avances del Acuerdo 641.
- Atención integral de salud en las zonas rurales.
- Proyectos para el próximo año.

Pregunta No. 6. Seleccione de las siguientes opciones el incentivo que le gustaría recibir por su participación en las diferentes jornadas de diálogo que adelanta la Secretaría Distrital de Salud.

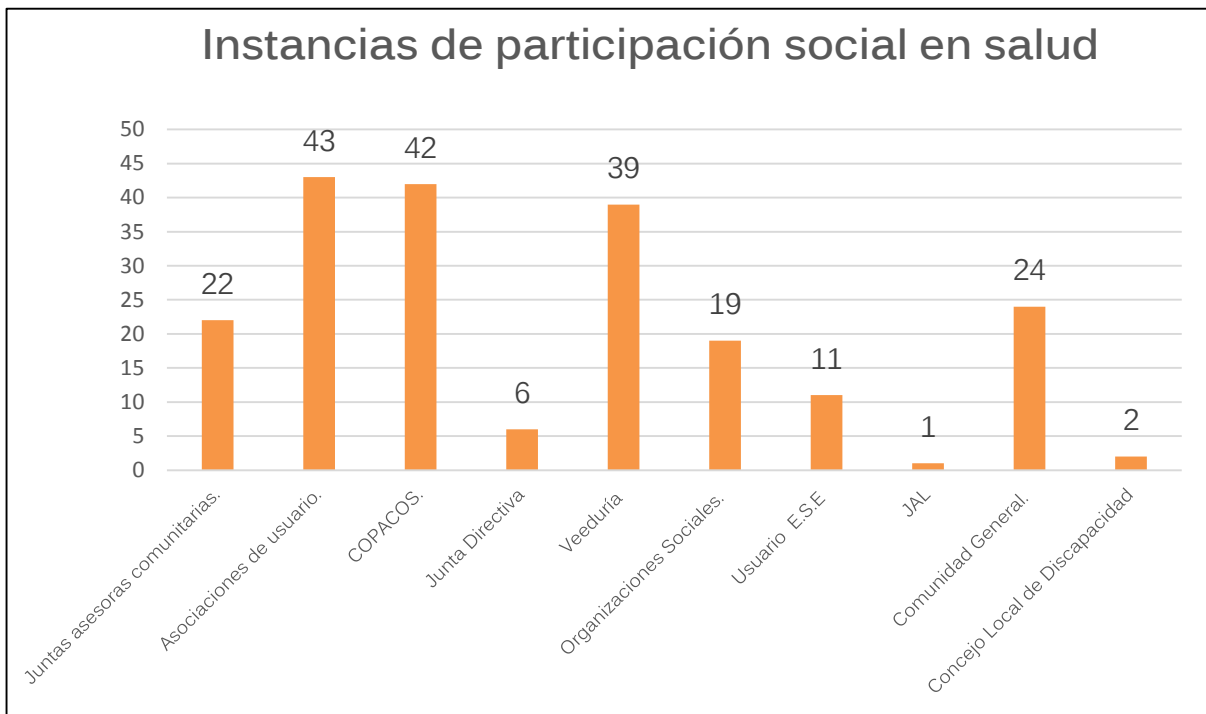
Incentivo que le gustaría recibir por su participación en las diferentes jornadas de diálogo que adelanta la Secretaría Distrital de Salud.



- Envío de información
- Reconocimientos en la página web.
- No responde
- Convocatoria a eventos futuros.
- Memorias del evento vía correo electrónico.

La política nacional de RdC tiene como objetivo el fomento de la cultura de rendición de cuentas tanto en la ciudadanía como en los funcionarios, por ende esta pregunta tiene como objetivo conocer qué tipo de incentivo le gustaría recibir la ciudadanía por su participación de estas jornadas de diálogo y rendición de cuentas. Para lo cual se obtuvo que el 40% de encuestados les gustaría recibir las memorias del evento vía correo electrónico, el 33 % está interesado en que se le envíe información personalizada de aspectos de interés de la entidad, un 18 % busca que se le tenga tratamiento preferencial en la convocatoria a eventos futuros del sector salud un 11% no responde y el 2% de encuestados les gustaría ser reconocidos por su participación en la Página Web.

Pregunta No. 7. ¿Es usted parte de alguna de las siguientes instancias de participación social en salud?



Los ciudadanos que conocen y participan activamente en las diferentes instancias de participación social en salud, permiten y establecen que los diferentes ejercicios de dialogo con la ciudadanía y la administración sean de carácter propositivo, por lo tanto la Secretaria Distrital de Salud promueve su participación de los diferentes espacios, evidencia de ello es que el 74% de los encuestados participan en uno o más instancias de participación social en salud y el 26% restante son comunidad general, líderes de organizaciones sociales o usuarios de las unidades de servicios.

Como se evidencia en la gráfica la distribución de participación indica que 43 y 42 ciudadanos encuestados hacen parte de las asociaciones de usuarios y COPACOS, 39 personas de la muestra realizan ejercicios de control social y veeduría ciudadana, 29 son comunidad general, 22 pertenecen a las nuevas Juntas Asesoras Comunitarias, 19 son de las organizaciones sociales, y 11 son usuarios directos de las unidades de servicios de salud E.S. E., 6 encuestados hacen parte de la Junta Directiva de la ESE, 2 del Consejo de Discapacidad y 1 hace parte de la Junta Administradora Local (JAL).

Conclusiones:

1. El 88% de las personas de la muestra encuestada están interesadas en asistir y participar en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector salud.
2. El 82% dice que la audiencia pública es un espacio efectivo de participación ciudadana porque reciben información de la gestión pública del sector salud, y porque la ciudadanía tiene la oportunidad de ser escuchada y tenida en cuenta.
3. Los medios por los cuales le gustaría ser convocado a participar de la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Salud 2017 son en su mayoría la invitación directa (27%), el e-mail (27%) y la llamada telefónica (15%).
4. El 87 % de los encuestados prefieren recibir la información de la rendición de cuentas del sector salud 2017 con la modalidad presencial.
5. Los temas de mayor interés para tratar en la audiencia pública están relacionados con la calidad en la prestación de servicios de salud en las Subredes Integradas de Servicios E.S.E, la gestión del sector salud, la Infraestructura en salud y la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector salud.
6. Como muestra e incentivo a su participación en el fomento de la cultura de rendición de cuentas 2017, al 40% de encuestados les gustaría recibir las memorias del evento vía correo electrónico y el 33 % está interesado en que se le envíe información personalizada de aspectos de interés de la entidad.
7. El 74% de los encuestados participan en uno o más instancias de participación social en salud y el 26% restante son comunidad general, líderes de organizaciones sociales o usuarios de las unidades de servicios de salud E.S.E.

3.2. Acciones de Comunicación y Diálogo

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la dependencia de la SDS, responsable de direccionar la comunicación interna y externa de la entidad mediante la difusión permanente, oportuna y clara de información y el desarrollo de campañas de comunicación que permitan posicionar temas esenciales relacionados con los objetivos de la entidad, el Plan Territorial de Salud y el Plan de Desarrollo de Bogotá.

3.2.1. Comunicación externa

Relacionamiento Corporativo y comunicación estratégica

Estrategia que se realiza con el fin de lograr la identificación, diferenciación y posicionamiento, así como reivindicar el papel de la Secretaría de Salud en el ámbito capitalino, a través del desarrollo de temas estratégicos relacionados directamente con su quehacer institucional, lo cual ha permitido las siguientes acciones:

- Comunicación directa con directivos y coordinadores de las oficinas de comunicación de las 14 Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB - en el Distrito para socializar el Nuevo Modelo de Salud y las campañas de promoción y prevención realizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, como acción estratégica de divulgación de los ejes esenciales de la SDS.
- Reuniones estratégicas de relacionamiento con clínicas privadas, entre ellas, Famisanar, Compensar, Salud Total, Nueva EPS, Méderi, Clínica Shaio y Clínica del Occidente con el objetivo de lograr la divulgación e información de interés en salud para la ciudadanía a través de canales de información como salas de espera, redes sociales, páginas web, pantallas digitales y carteleras murales de estas entidades.
- Relacionamiento del Secretario Distrital de Salud con líderes de opinión y directores de medios de comunicación nacionales, como estrategia para el posicionamiento del nuevo modelo de atención.
- Implementación de una estrategia de comunicación única con las cuatro subredes integradas de servicios de salud (norte, sur, centro oriente y suroccidente) con campañas y mensajes unificados para lograr mayor impacto, cobertura y recordación. Así mismo, comunicación permanente con las gerentes y comunicadores de las subredes con el fin de asesorarlos en el mensaje que se debe dar ante medios de comunicación, de acuerdo con cada situación. Lo anterior, en cumplimiento de la Política de Comunicación establecida mediante la Circular 002 de 2016.

Con el fin de llegar de manera directa a la ciudadanía, las campañas y acciones que adelanta la Secretaría de Salud se divulgan a través de la Red de Comunicación Externa de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual está conformada por medios alternativos visuales de las entidades distritales: Alcaldía Mayor, los 15 sectores del Distrito y las Alcaldías Locales.

Durante el 2016 las siguientes campañas se divulgaron en las pantallas del estadio El Campín, Red CADE y SUPERCADÉ, Palacio de Liévano., Archivo de Bogotá y secretarías de Ambiente, Planeación, Hacienda, Hábitat, Educación. Así mismo, en las pantallas internas y de Servicio al Ciudadano de la SDS:

- Reorganización sector salud (Hospitales mejores para todos)
- Emergencia Sanitaria
- ERA/IRA
- Uso responsable ambulancias
- Prevención accidentes caseros
- Recomendaciones en salud para viajeros
- Inversión en salud
- Apertura CAPS
- Atención habitante de calle
- Jornadas de vacunación
- Consumo responsable de dulces
- Con salud hay navidad (recomendaciones compra carnes, licor y juguetes)

Campañas Externas

En 2016 se implementaron 24 campañas/acciones de comunicación, las cuales si divulgaron por canales institucionales de la SDS y las 4 Subredes, así como difusión por medios de comunicación a través de free press.

1. Vacunación: ingreso a clases (enero), Jornada de Las Américas (abril)	13. Tetatón (agosto)
2. Emergencia sanitaria: uso adecuado servicio de urgencias (febrero, marzo, abril), uso responsable servicio ambulancia	14. Recomendaciones mes de los animales (agosto)
3. Reorganización del sector salud (febrero, marzo, abril,	15. Manejo de antibióticos (septiembre)
4. ERA (marzo, abril, mayo)	16. Acciones en Salud Habitante de Calle (septiembre)
5. Recomendaciones accidentes caseros (junio)	17. Recomendaciones licor adulterado (septiembre)
6. Recomendaciones uso de botiquines de primeros auxilios	18. Apertura CAPS - inauguración San Juan de Dios
7. Curso Primer Respondiente (junio)	19. Día Donación de Órganos
8. Donación de sangre (junio y noviembre)	20. Prevención Infecciones Respiratorias Agudas (IRA)
9. Recomendaciones por intoxicación (julio)	21. Recomendaciones Halloween
10. Recomendaciones en salud viajeros - Juegos Olímpicos	22. Con Salud hay navidad (noviembre y diciembre)
11. Jornada Distrital de Vacunación (julio y octubre)	23. Jornada de Vacunación canina y felina
12. Redes integradas de salud (agosto)	24. Jornada adopción animal

Campañas Informativas (Medios masivos de comunicación)

- En el 2016, la Oficina de Comunicaciones elaboró y divulgó 163 boletines de prensa los cuales fueron publicados a través de la página web www.saludcapital.gov.co y de los medios de comunicación, en entrevistas suministradas a través de ruedas de prensa o personalizadas, dependiendo de la solicitud formulada por el medio de comunicación. Esto representa la emisión aproximada de 13 boletines de prensa por mes.
- Las notas generadas por la Secretaría se valorizaron en más de 4.000 millones de pesos, cantidad que representa un ahorro en pauta publicitaria. Este valor corresponde a la suma de todas las noticias publicadas en los medios de comunicación y que una noticia puede aparecer en las emisiones de la mañana, la tarde y la noche de cada medio, más los impactos de páginas web.
- Los medios de comunicación que realizaron mayor cobertura a la gestión del sector salud fueron:
Televisión: Caracol TV, City Tv, RCN, Canal Capital, Cablenoticias
Radio: Caracol Radio, RCN radio, Blu radio
Impresos: Periódico Extra Bogotá, El Tiempo, El Espectador, ADN, Publimetro
Internet: Portal ElTiempo.com, El Espectador.com, Caracol radio.com, Rcnradio.com

Página Web

Puesta en marcha de la nueva página web de la SDS con un diseño moderno, de fácil acceso y búsqueda de información y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

La información publicada en la web contribuye a que el ciudadano se encuentre informado sobre los programas, eventos y campañas liderados por la Secretaría de Salud. Así mismo, la página web es fuente de información para los periodistas, ya que todas las noticias, fotos, audios y videos se publican allí.

Comunicación Digital

- **Twitter (@SectorSalud) con 43.194 seguidores**
En el 2016, 29 temas generados por la SDS fueron *tendencia en esta red social:

1. #HéroesVacunados (enero)	16. #AmamantarEsActoDePaz (agosto)
2. #MejorSaludParaTodos (marzo)	17. #SaludBogotáEnRed (agosto)
3. #ReorganizaciónSectorSalud (marzo)	18. #CAPSParaTodos (septiembre)
4. #VamosPorElOroVacunate (abril)	19. Centro de Zoonosis (septiembre)
5. #MásSaludEnBogotá (mayo)	20. #LogrosSectorSalud (septiembre)
6. #HagamosUsoResponsableServiciosAmbulancias (mayo)	21. #CAPSParaTodos (octubre)
7. #UsoAdecuadoDeAmbulancias (mayo)	22. #LogrosSectorSalud (octubre)
8. #CapitalSaludParaTodos (mayo)	23. #NoMásIRA (octubre)
9. #ConsejoERA (mayo)	24. #DíaDePonerseAlDía (octubre)
10. #AccidentesCaseros (junio)	25. #DulcesSanosParaMi (octubre)
11.#NoMásERA (junio)	26. #LogrosSectorSalud (noviembre)
12.#LogrosSectorSalud (julio),	27. #ConstruyendoSalud (noviembre)
13. #SDSRecomienda (julio)	28. #SaludRindeCuentas (diciembre)
14. #AyudemosDeVerdad (agosto)	29. #Con SaludHayNavidad (diciembre)
15. #MejorSaludParaTodos (agosto)	

***Tendencia:** Es el tema más comentado en esta red social durante determinado periodo de tiempo - entre 30 minutos y una hora -.

- **Facebook.** A diciembre de 2016 esta red registró 8.064 seguidores
- Se implementó la plataforma Hootsuite, que permite publicar y programar mensajes en distintas plataformas, monitorear e interactuar con los seguidores

Productos Editoriales

- 3 ediciones del periódico “Participación al Día” (N° 56, 57 y 58), con 7.000 ejemplares en cada edición, en las cuales se desplegaron temas como: reorganización del sector salud, emergencia sanitaria, nuevo modelo de salud distrital, acuerdo 641 de 2016, CAPS y temas de promoción y prevención. La distribución se realizó en las subredes, red de comunicadores comunitarios, participación social, servicio al ciudadano, red CADE y SuperCade. El periódico también se publica en la página web de la entidad.
- Adicional al periódico, en 2016 se realizaron 16 publicaciones como plegables, afiches, cartillas, volantes con temas relacionados con la reorganización del sector salud, implementación de los CAPS, recomendaciones de salud para prevención de enfermedades y promoción de la vacunación.

- Durante el 2016 se diseñaron 1729 piezas gráficas, es decir que en promedio se desarrollaron 144 piezas por mes. Estas piezas contribuyen a la difusión de temas de salud (programas o proyectos) liderados por la entidad a públicos específicos de la ciudadanía, y en consecuencia a la sensibilización sobre los mismos, y de otros temas de interés para el público interno y liderados por la Alcaldía Mayor que se necesita posicionar al interior de las entidades del Distrito

3.2.2. Comunicación Interna

Creación e implementación de la campaña interna en Sintonía con mi Secretaría, con el objetivo de generar sentido de pertenencia en el público interno de la SDS y promover adaptación al cambio a raíz de la nueva administración distrital y el nuevo modelo de salud. La campaña comprendió:

- 6 conversatorios del Secretario de Salud con los funcionarios de la SDS (enero, abril y septiembre), asistencia aproximada de 500 personas por cada uno.
- 6 cafés con el Secretario y grupos de aproximadamente 30 colaboradores de la SDS y las subredes.
- Un conversatorio con gerentes de las cuatro (4) subredes (norte, centro oriente, sur y sur occidente) y directores científicos de las USS, asistencia de 80 personas.
- Una presentación del nuevo modelo de salud a comunidad organizada (COPACOS, Asociaciones de usuarios).
- Elaboración y divulgación de mensajes a través del correo institucional SDS/Comunicaciones.
- Acciones de sensibilización que incluyeron grabación de videos con los colaboradores de la SDS y publicación de mensajes en carteleras manifestando porqué están comprometidos con la entidad.

Así mismo, se realizaron acciones comunicativas relacionadas con:

- Cultura de autocontrol: promover la cultura del autocontrol en la SDS y generar conciencia y manejo frente al autocontrol y la efectividad, tomando como referente que solo se mantendrá con el compromiso de todos.
- Movilidad Sostenible: videos con mensajes del Secretario, videos de promoción uso de otros medios de transporte: Transmilenio, SITP y la bicicleta, hicieron parte de la estrategia.

Administración de los canales de comunicación interna: intranet, correo institucional, pantallas digitales y boletín interno, mediante los cuales se divulga de manera oportuna el desarrollo de acciones, programas y proyectos de la SDS y del Distrito.

- En el 2016 se enviaron 980 mensajes a través del correo institucional SDS/Comunicaciones. Los mensajes llegaron a aproximadamente 1.200 colaboradores de la entidad.
- En pantallas digitales se publicaron 559 mensajes y en los digiturnos de Servicio al Ciudadano. La información alcanzó aproximadamente 2000 impactos diarios y en digiturnos 1500 impactos al mes.
- Elaboración y publicación de 26 boletines internos “Sintonízate”. Este boletín interno llegó a un aproximado de 1.200 colaboradores de la SDS. A través de este boletín se resaltan personajes, historias, noticias y temas de interés de la SDS y las subredes. Adicionalmente, desde noviembre de 2016 cada subred elabora mensualmente un boletín el cual se divulga en las Unidades de Servicios de Salud y se publica en la intranet de la Secretaría de Salud.

3.3. Estrategia de Gobierno en Línea

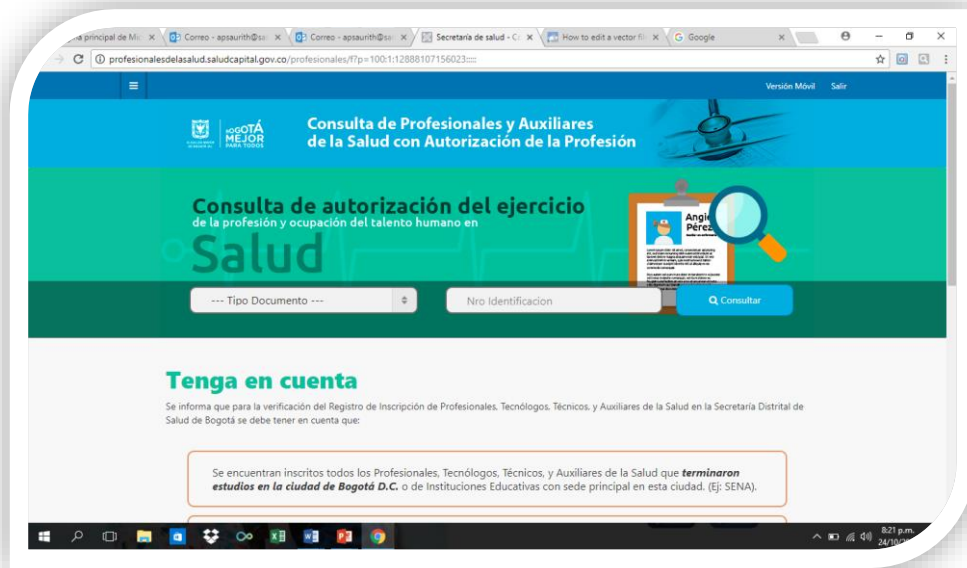
3.3.1. TIC para Gobierno Abierto

- De acuerdo con los lineamientos impartidos por el Decreto 103 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 se publicó la sección “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.

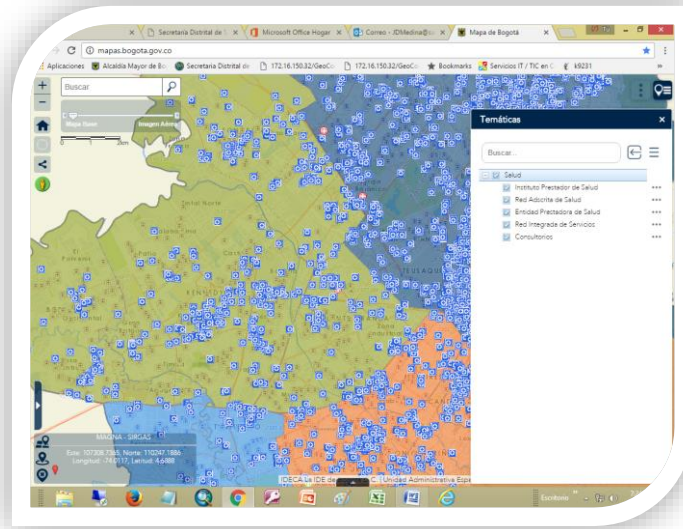




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



- Nuevo diseño con criterios de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con lineamientos de Gobierno en línea del **servicio en línea de consulta del Talento Humano en salud autorizado**.
- En relación con datos abiertos se realizó la publicación de 5 conjuntos de datos a saber: **CONSULTORIOS_BOGOTÁ**, **DROGUERIAS_BOGOTA**, **EPSBOGOTA**, **IPSBOGOTA** y **Puntos de atención al ciudadano**.
- Plan Estratégico de TIC alineado al marco estratégico del sector salud distrital.



Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

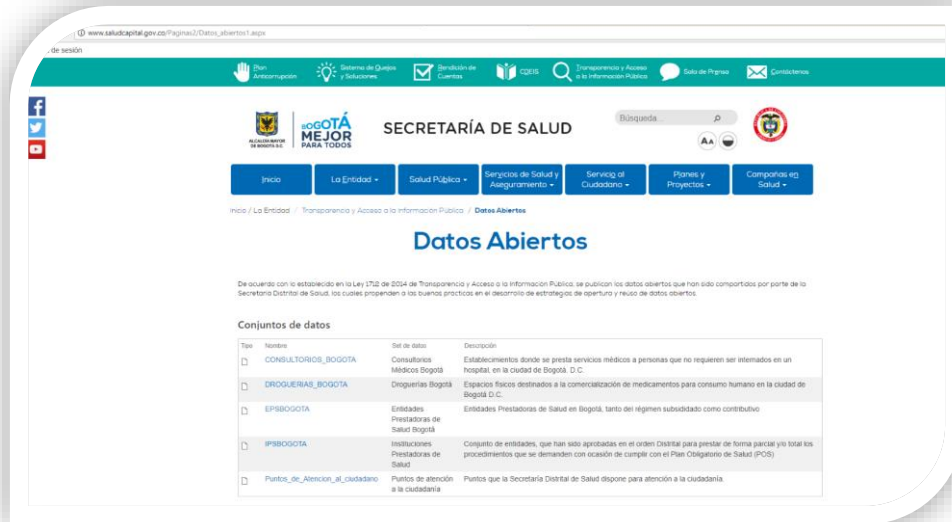
- Sitio web oficial de la entidad accesible y usable



- Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos



- **Monitoreo de conjuntos de datos abiertos**



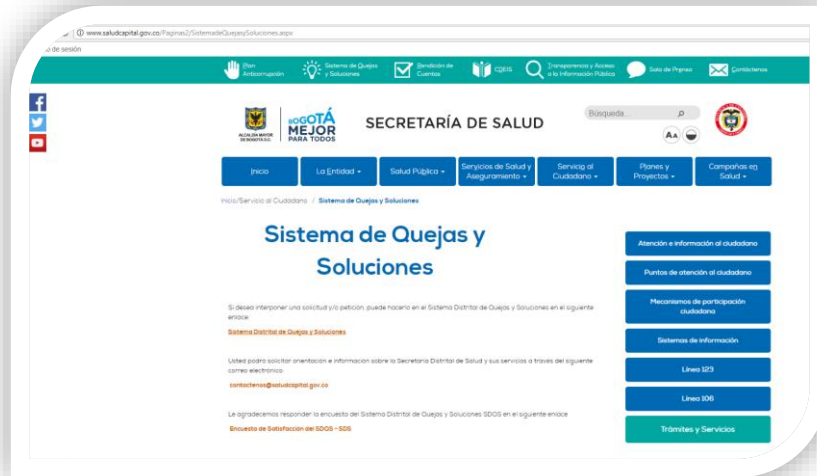
3.3.2 TIC para Servicios

La Secretaría Distrital de Salud tiene 19 trámites publicados en el SUIIT - “Si virtual”, de los cuales uno se puede realizar totalmente en línea.



- Trámites y servicios en línea

La entidad, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, atiende las peticiones, quejas, reclamos y denuncias y publica en el portal web institucional el informe trimestral de PQRD. Adicionalmente se dispone a la ciudadanía el canal de atención email: contactenos@saludcapital.gov.co .



Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

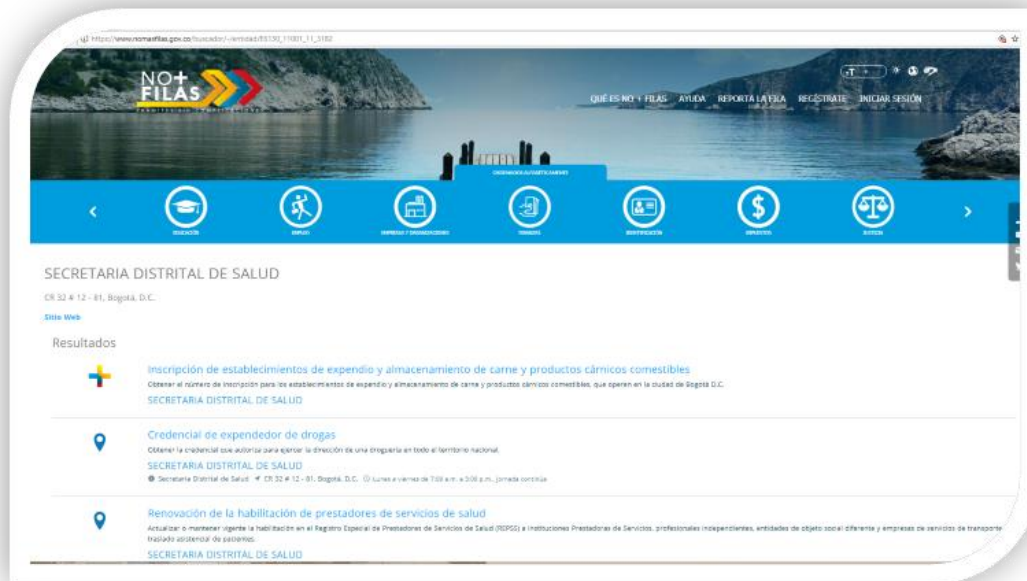




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- Certificaciones y constancias disponibles en línea

Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades.



3.3.3 TIC para gestión

- La Entidad cuenta con un Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETIC), ha construido el catálogo de servicios tecnológicos, y cuenta con indicadores y herramientas que permiten realizar seguimiento y medir el grado de satisfacción de los usuarios.
- Adicionalmente se adelantaron acciones para ampliar la capacidad del centro de cómputo, renovación de la red Wifi y actualización de los portales web institucionales.
- En temas de uso y apropiación de las TIC, se llevan a cabo capacitaciones en el uso de los Sistemas de Información administrados por la Secretaría Distrital de Salud y se ha iniciado la automatización de algunos procedimientos internos.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- En cuanto a Sistemas de Información, la entidad cuenta con ambientes diferentes para las etapas del ciclo de vida de los sistemas de información. Adicionalmente se cuenta con mecanismos que permiten realizar el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información.
- Nuevas funcionalidades del **Sistema de Información PAI** (Programa Ampliado de Inmunizaciones): Estadísticas y reportes en tiempo real para el seguimiento y toma de decisiones oportunas. Visualización básica de la información y georreferenciación de los puntos de vacunación. (Módulo de histórico de vacunación y actualización del módulo de seguimiento a cohortes).



Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- **Sistema de Información de Investigaciones Administrativas en Salud SIAS:** Se implementó el sistema en la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control, en las oficinas de cobro coactivo y Contabilidad. Migración de la información histórica de expedientes. Módulo de reportes de acuerdo con el perfil de cada usuario en el sistema. Se realizó el servicio de consulta de sanciones para la comunidad vía web con el fin de pagar con descuentos antes de unas fechas establecidas y consolidación de pagos y acuerdos de pagos asociados a las multas.

dev.saludcapital.gov.co/SiasPruebas/segimientoAcuerdoPago/simuladorAcuerdoPago.aspx

SIAS
Sistema de Información de Investigaciones Administrativas en Salud

Inicio Simulador Contraseña Bitacora

Simulador de Acuerdo de Pago

Datos del asistido

Tipo de persona

Tipo de identificación Número de identificación

Datos de la obligación penitencia a favor del FPD

Número expediente Año expediente Número resolución Fecha resolución

Fecha acuerdo de pago Valor de la sanción Fecha ejecutoria

Días de mora Interés Moratorio Valor total intereses **Calcular** TOTAL DEUDA

Ingreso/Salida

Bienvenido: digitadorcc

Área usuario

Submenu

Actos administrativos

Acuerdo pago

Resumen

Manual usuario

Manual de usuario

Inicio Simulador Contraseña Bitacora

Secretaría Distrital de Salud - Versión Versión 1.4.8 - 10/04/2017

- Nuevas funcionalidades del **Sistema Integral de referencia y contrarreferencia SIRC:** Autorización y/o negación de los servicios de salud a nivel nacional. Activación de Rutas gestionando los sectores sociales más vulnerables para el control y prevención de enfermedades en la ruta (1) mujer gestante, ruta (2) infancia, ruta (3) salud mental, ruta (4) condiciones crónicas y ruta (5) persona con discapacidad. Anexo 3 “Solicitud de autorización”, Anexo 4” Autorización o Negación del servicio”, módulo electivas y módulo porcentaje de ocupación en urgencias.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



- Nuevas funcionalidades del aplicativo **Cúdate y sé feliz**: Busca incentivar en las personas que transitan por el espacio público, prácticas de vida saludables. Se incluyeron tableros de control para la toma de decisiones y nuevos indicadores al ciudadano en riesgos de salud y hábitos saludables.



- Nuevas funcionalidades del **Sistema de información Salud urbana y gestión de riesgo**: Para identificar las alertas en salud de la población afiliada a Capital Salud. Se realizó la versión offline de la aplicación la cual tiene sincronización a versión en línea, nuevos reportes en tiempo real para la toma de decisiones.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



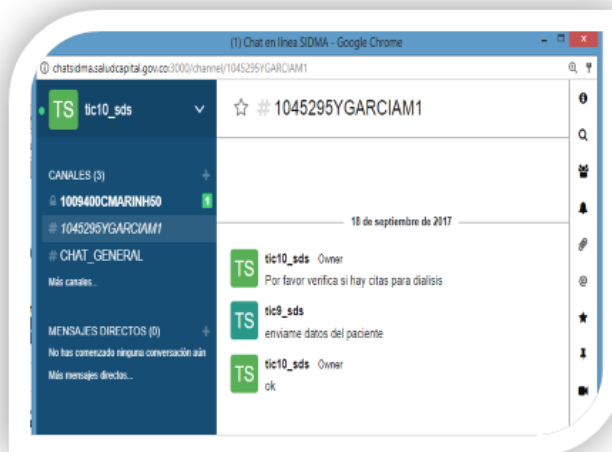
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



- Nuevas funcionalidades del **Sistema de información distrital y de monitoreo al acceso**. Se realizó la implementación de un chat como herramienta innovadora de comunicación orientada a contribuir al mejoramiento del acceso a los servicios de salud, mediante la interconexión de los funcionarios de servicio a la ciudadanía de las Subredes, Capital Salud y la Secretaría Distrital de Salud para la gestión de casos de orientación o problemáticas en acceso a la salud, mejorando la eficiencia y eficacia de la gestión integral de servicio a la ciudadanía en salud.



- **Sistema SIVIGILA:** Gestión de calidad y puesta en producción de los formularios de inscripción de vehículos transportadores de carne y la solicitud de autorización Sanitaria

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

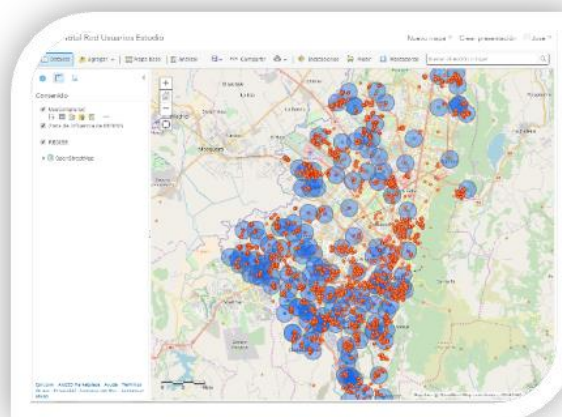


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

del vehículo y el Registros de establecimientos vigilados y controlados además de actualizaciones de las actas de visita.



- Versión inicial del **Geoportal sector Salud** se realizó la contratación de la herramienta ARCGIS online. Por medio de la cual se implementaron proyectos web tanto por la Dirección TIC como el Estudio de Cercanías, total red Usuario de Estudio en donde se refleja la información geográfica de las redes y usuarios, contemplado distancias. La Dirección de Salud Pública ha implementado más proyectos web de análisis de Información como afiliados Capitados y otros análisis Geográficos de Distancias y Calor.



Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

- Ampliación de cuentas de correo electrónico a 1600.
- Nuevas funcionalidades y diseño dando cumplimiento a criterios de usabilidad y accesibilidad de acuerdo con lineamientos de Gobierno en línea del aula virtual SDS.



- Diagnóstico de arquitectura empresarial y definición de los documentos de acuerdo con los dominios de la estrategia Gobierno en línea y cumpliendo en marco de referencia de arquitectura TI Colombia.
- Definición y ejecución de la estrategia de uso y apropiación para los sistemas de información de la SDS y de impacto en la red integrada de servicios de salud.
- Se fortaleció **los Sistemas de Información** Administrativo y Clínico Asistencial de las Subredes.
- Se cuenta con los términos de referencia y documentos de soporte necesarios para el proceso de Historia Clínica Electrónica Unificada, agendamiento de citas y Gestión de fórmula médica.
- Se formularon proyectos para el fortalecimiento de la infraestructura TIC de las subredes para la vigencia 2018.

3.3.4. Seguridad y Privacidad de la Información

- Elaboración del diagnóstico del estado actual de la entidad en la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Fortalecimiento de la infraestructura de red y seguridad perimetral de la entidad.
- Aprobación del plan de trabajo y ejecución de la Implementación del subsistema de Seguridad de la Información de la entidad de acuerdo a lo planeado.
- Se tiene establecida la política de seguridad y privacidad de la información para la Entidad.
- La Entidad cuenta con un acto administrativo a través del cual se crean o se modifican las funciones del comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces donde se incluyan los temas de seguridad y privacidad de la información.

3.4. Necesidades de Información identificadas a través de los aplicativos de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía

Para complementar lo referente a las necesidades de información de la ciudadanía, se relaciona a continuación las principales consultas de orientación en salud – Vigencia 2016- Fuente: Aplicativo SIDMA

MOTIVOS DE ORIENTACIÓN EN SALUD A LA CIUDADANÍA, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD		
AÑO 2016		
ID. MO	MOTIVOS DE CONSULTAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL AÑO 2016
12	Participación Social	67
11	Enlace Poblac. Especiales con programas de otros sectores	209
7	Procesos masivos de servicios salud	502
5	Trámites pagos	521
4	Inclusión Menores Encuesta Sisben	913
13	Procesos aseguramiento en salud	4.583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

ID. MO	MOTIVOS DE CONSULTAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL AÑO 2016
1	Inconsistencias B. Datos R. Subs.	5.151
9	Portafolio Servicios otros Sectores	5.535
6	Encuesta Sisben en general	7.222
8	Portafolio Servicios USS-EAPB-IPS	13.734
10	Portafolio Servicios SDS	18.993
14	Comprobación Derechos Poblac. General	19.391
2	Derechos-Deberes, trámites, Sistema de Salud	41.086
3	Afiliación, Traslados, retiros Sistema Salud	44.690
TOTAL		162.597

4. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

Con respecto a este punto es necesario dejar en claro que la Secretaría Distrital de Salud, ha garantizado la suficiencia operativa y de recursos para cumplir con las acciones tendientes a la realización del evento de “Rendición de Cuentas 2017”, el cual está programado para el mes de noviembre de la presente vigencia.

De otro lado, teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, desde la Secretaría Distrital de Salud, se han realizado diferentes acciones con el fin de acercar a la ciudadanía del Distrito a nuestra entidad, entre ellos podemos nombrar la actualización y remodelación de la página WEB, con el fin de hacerla más amable y entendible a la ciudadanía.

A través de esta actualización también se ha facilitado el acceso a determinados trámites y se proyecta incluir los más importantes y de impacto a la ciudadanía y que ya fueron nombrados en el aparte de este documento, en lo avanzado con la implementación de la estrategia “Gobierno en Línea”. La actual administración, ya tiene destinados recursos para fortalecer este tema y lograr avanzar de manera decidida en la sistematización de trámites de cara a la ciudadanía.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Pero lo más importante es que no sólo se han destinado recursos para la actualización tecnológica; sino que buscando brindar atención personalizada a la ciudadanía, la Secretaría Distrital de Salud, cuenta con puntos de atención en diferentes espacios institucionales como los CADE, SUPERCADÉ, Alcaldías Locales, Casas de Justicia y Puntos de Articulación de Integración Social, en donde se les brinda servicios de orientación e información en salud y además adelanta gestión buscando alcanzar la solución de las barreras de acceso en la prestación de servicios de salud.

A continuación se presenta la relación de los diferentes puntos de atención que son atendidos por personas vinculadas a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, cubriendo las 20 localidades de la ciudad y garantizando una atención “face to face” de manera humanizada y resolutive.

Puntos de Atención Presencial

Atención presencial en 45 puntos

✓ 16 puntos de atención en el nivel central y en las redes CADE y SuperCADE
184.396 personas atendidas.

- **Secretaría Distrital de Salud:** Carrera 32 # 12-81. Tel.: 364 9090, extensiones: 6656, 6657 y 6658.
- **Red CADE:** Candelaria, Santa Lucía, La Victoria, CC Plaza de las Américas, Fontibón, Santa Helenita, Gaitana, Servitá y Toberín. Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y 2:00 a 4:00 p. m.
- **Red SuperCADE:** Bosa, 20 de Julio, Américas, Suba, Engativá y Centro Administrativo Distrital. Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 4:30 p. m. Sábados: 8:00 a. m. a 12:00 a. m.

✓ 21 Centros de Orientación e Información en Salud (COIS)
53.284 personas atendidas.

Subred Norte

Suba: Calle 146B # 90-26, Casa del Deporte.
Chapinero: Carrera 13 # 54-74, Alcaldía local.
Teusaquillo: Calle 39B # 19-30, Alcaldía local.
Engativá: Calle 71 # 73A-44, Alcaldía local.
Usaquén: Calle 165 # 7-52, PAS Servitá.
Barrios Unidos: Calle 74A # 63-04, Alcaldía local.

Subred Centro Oriente

Los Mártires: Carrera 14 bis # 21-04, piso 3.
La Candelaria: Calle 12D # 3-22, Casa Comunitaria La Concordia.
Antonio Nariño: Calle 17 Sur # 18-49, Alcaldía local.
Bakatá: Calle 10 # 17-53, Centro de Atención Integral.
San Cristóbal: Avenida 1º de Mayo # 1-40 Sur, Alcaldía local.
Santa Fe: Carrera 2 # 4-10.
Rafael Uribe Uribe: Avenida Caracas # 31D-13 Sur.

Subred Suroccidente

Bosa: Carrera 80I # 61-05 Sur, Alcaldía local.
Kennedy: Transversal 78K # 41A-4 Sur, Alcaldía local.
Puente Aranda: Carrera 31D # 4-05, Alcaldía local.
Fontibón: Calle 19 # 99-67, Casa de la Justicia.

Subred Sur

Usme: Calle 91 Sur # 3C-34 Este, PAS Virrey.
Ciudad Bolívar: Diagonal 62 Sur # 20F-20, Casa de la Justicia.
Tunjuelito: Calle 51 Sur # 7-35, Alcaldía local.
Sumapaz: Atención Itinerante en la localidad.

✓ 7 Centros Locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado (CLAV)
6.102 personas atendidas.

- 1 Bosa: Calle 69A Sur # 92-47.
- 2 Rafael Uribe Uribe: Calle 22 Sur # 14A-99.
- 3 Suba: Transversal 126 # 133-32.
- 4 Chapinero: Calle 63 # 15-58.
- 5 Ciudad Bolívar: Carrera 17F # 69A-32 Sur.
- 6 Sevillana: Calle 44D Sur # 72-13.
- 7 Kennedy: Carrera 87 # 5B-21 (CADE), Patio Bonito.

✓ 1 Centro de Zoonosis de Bogotá
Carrera 106A # 67-02, Barrio El Muelle (Engativá). Lunes a viernes: 8:00 a. m. a 4:00 p. m., sábados y domingos: 8:00 a. m. a 12:00 p. m.



Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Atención Telefónica:

Atención telefónica



Línea Salud para Todos 364 9666. Dirigida a la ciudadanía en general. Recibe y gestiona de manera inmediata necesidades ciudadanas relacionadas con el acceso a servicios de salud, trámites y servicios.
44.793 llamadas gestionadas.

Línea 106. WhatsApp: 300 754 8933. Acompañamiento y orientación psicológica gratuita para niños, niñas, adolescentes y cuidadores.
60.971 llamadas gestionadas.

Línea Psicoactiva 018000 11 2439. Orientación e Intervención breve sobre prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas.
13.705 llamadas gestionadas.

Línea Púrpura 018000 11 2137. WhatsApp: 300 755 1846. Liderada en conjunto con la Secretaría Distrital de la Mujer. Dirigida a mujeres mayores de edad de Bogotá.
15.251 llamadas gestionadas.



Canales Virtuales

Canales virtuales



Página web: www.saludcapital.gov.co
Correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co **10.933 solicitudes gestionadas.**
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): www.saludcapital.gov.co **30.570 peticiones gestionadas.**

Redes sociales



 @sectorsalud  secretariadistritaldesalud  Secretaria Distrital de Salud  Secretariasaludbogota

Teniendo en cuenta lo reportado, se puede afirmar que la Secretaría Distrital de Salud, ha destinado recursos de todo tipo para mejorar su capacidad operativa y brindar una mejor atención e información en salud a la ciudadanía bogotana.

CONCLUSIONES FINALES

- Es propósito de la administración “Bogotá mejor para Todos”, dar cabal cumplimiento a la normatividad y acoger los lineamientos definidos por los entes rectores, para la adecuada realización del evento de “Rendición de Cuentas Vigencia 2017” y para garantizar la continua publicación de lo gestionado, en un total marco de transparencia y buen gobierno.
- La “Rendición de Cuentas 2017”, no sólo se circunscribirá a la presentación de la información de la gestión adelantada por la Secretaría Distrital de Salud; sino que se extenderá a todo el sector público de salud de la ciudad, ya que se incluirá lo referente a las cuatro Subredes de Prestación de Servicios ESE, la EPS Capital Salud y el IDCBIS.
- Para la puesta en marcha de la estrategia de “Rendición de Cuentas 2017”, el Señor Secretario Distrital de Salud, ha decidido nombrar como líderes del proceso a la Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial y a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.
- Con base en lo registrado en los diferentes aplicativos y fuentes que maneja la Entidad, podemos afirmar que la información que es mayormente requerida por la ciudadanía, tiene relación con su estado de aseguramiento en salud y los trámites para realizar las diferentes gestiones que les permitan asegurar que los servicios de salud le sean brindados de manera oportuna y con la calidad necesaria para mejorar o mantener un buen estado de salud.
- Este documento no sólo permite contar con la información necesaria para definir la estrategia de Rendición de Cuentas; sino que nos da a conocer diferentes variables que deben ser analizadas para generar acciones de mejora con respecto a las líneas de comunicación y la interacción que debemos mantener con la ciudadanía, en pro de la adecuada democratización de la información, obligación que debemos acatar como entidad del sector público.
- Se está avanzando en la implementación de la estrategia “Gobierno en Línea”, para lo cual se han destinado recursos de todo tipo. Lo anterior permitirá mejorar la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios y trámites que brinda la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- La Secretaría Distrital de Salud, no sólo ha destinado recursos para la actualización tecnológica; sino que le ha dado total relevancia a la mejora de los servicios de cara a la comunidad, a través de la puesta en marcha y fortalecimiento de la atención a la ciudadanía en puntos ubicados en espacios institucionales.

Documento elaborado con la participación de las siguientes dependencias:

Dirección de Planeación Sectorial, Dirección TIC, Dirección de Epidemiología, Análisis y Gestión de Políticas en Salud Colectiva, Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección de Servicio al Ciudadano, Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.

Elaborado por: Olga Lucia V.

Revisado por: J. Alvarado

Aprobado por: G. Álvarez.

Septiembre de 2017.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**