ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

2026



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

Tabla de contenido

1. Presentación de la Estrategia 3
2. Antecedentes y marco de referencia 4
3. Propósito y Objetivos de la Estrategia 5
3.1. Objetivo general de la Estrategia 6
3.2 Objetivos específicos de la Estrategia 6
4. Principios orientadores y enfoques transversales 6
5. Liderazgo e integración institucional para la implementación de la Estrategia 8
6. Líneas de acción de la Estrategia 9
6.1 Fortalecimiento institucional de la participación ciudadana en la gestión pública 10
6.2 Integración y estandarización de la gestión de la información y atención a la ciudadanía 11
6.3 Estrategia integral de servicio con enfoque territorial y diferencial 12
7. Sinergias institucionales 12
8. Ruta de implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud 13
8.1 Fases de implementación 14
8.2 Plan de acción para la vigencia 2026 15
8.3 Instrumentos metodológicos de implementación 16
9. Seguimiento, monitoreo, evaluación y mejora continua 17
9.1 Esquema de indicadores estratégicos 18
9.2 Mecanismos de seguimiento y reporte institucional 19
10. Consideraciones de cierre de la propuesta de Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud 19

1. Presentación de la Estrategia

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se presenta como el instrumento institucional que orienta, organiza y articula el inicio de la etapa de implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC) en la entidad, en coherencia con los marcos vigentes de gestión pública y con la apuesta distrital por un modelo de salud centrado en el bienestar. Este documento responde a la necesidad de consolidar un modelo de relacionamiento con la ciudadanía que opere como una apuesta institucional integrada, con compromisos verificables, mecanismos de articulación interna y una ruta de implementación para la vigencia inmediata, alineada con una perspectiva de mediano plazo.

La Estrategia parte de un insumo central: el diagnóstico institucional del MDRIC, elaborado en la etapa de planeación, como ejercicio de caracterización y lectura técnica sobre el estado actual del relacionamiento Estado–ciudadanía en la Secretaría Distrital de Salud. Dicho diagnóstico permitió reconocer avances, identificar brechas y priorizar oportunidades de mejora, particularmente en lo relacionado con la integración de políticas Estado–Ciudadanía, la coherencia de los canales y sistemas de atención y la incorporación transversal de enfoques de derechos, territorial, diferencial, accesibilidad y lenguaje claro. La Estrategia toma este ejercicio como punto de partida para orientar decisiones de implementación y definir líneas de acción institucionales.

Este documento se formula como un instrumento híbrido de circulación institucional, orientado tanto a la toma de decisiones directivas como a la apropiación y ejecución por parte de los equipos técnicos. En consecuencia, mantiene un carácter afirmativo y operativo, evita la reiteración extensa de antecedentes ya conocidos en la entidad y se concentra en ofrecer una lectura clara sobre el sentido, alcance y estructura de la Estrategia, así como sobre su lugar dentro del ciclo de implementación del MDRIC.

Un supuesto central de la Estrategia es que el relacionamiento con la ciudadanía no constituye una responsabilidad exclusiva de una dependencia. Si bien la Dirección de Servicio a la Ciudadanía lidera el proceso de formulación, articulación y acompañamiento de la implementación, lPa Estrategia se orienta a fortalecer la integración efectiva de las áreas de la Secretaría Distrital de Salud, bajo el reconocimiento de que la ciudadanía interactúa con la entidad como un todo. En este sentido, el documento promueve una visión institucional que contribuya a reducir la fragmentación interna y a consolidar respuestas más consistentes, continuas y trazables.

La Estrategia se estructura a partir de tres líneas de acción, definidas con base en las recomendaciones priorizadas del diagnóstico institucional: (i) el fortalecimiento institucional de la participación ciudadana en la gestión pública, (ii) la integración y estandarización de la gestión de la información y atención a la ciudadanía, y (iii) una estrategia integral de servicio con enfoque territorial y diferencial. Estas líneas orientan el

desarrollo del documento y el despliegue de las acciones previstas para la vigencia, en coherencia con los marcos institucionales y distritales vigentes.

2. Antecedentes y marco de referencia

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se fundamenta en los marcos institucionales, distritales y nacionales que orientan la gestión del Ejecutivo hacia la generación de valor público, la garantía de derechos y el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía. Estos marcos, conocidos y adoptados por la Entidad, constituyen el soporte conceptual y operativo de la Estrategia y definen los criterios que guían su implementación, sin requerir desarrollos extensos en este documento.

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC) establece el marco estratégico para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas asociadas al relacionamiento Estado–ciudadanía en el Distrito. El MDRIC concibe esta relación como un proceso integral que abarca el acceso a la información pública, el acceso a bienes y servicios, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, y plantea la necesidad de avanzar hacia esquemas institucionales articulados y coherentes. La presente Estrategia se configura como el instrumento que da inicio a la etapa de implementación del MDRIC en la Secretaría Distrital de Salud, tomando como punto de partida los hallazgos y recomendaciones priorizadas en el diagnóstico institucional.

De manera complementaria, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) orienta a las entidades públicas a integrar planeación, gestión y evaluación, situando la relación con la ciudadanía como un eje central de la generación de valor público. Los lineamientos asociados a las políticas de servicio a la ciudadanía, participación, transparencia, gobierno digital y racionalización de trámites refuerzan la necesidad de contar con estrategias institucionales que permitan su implementación de forma coordinada. En este sentido, la Estrategia se alinea con el MIPG al proponer una ruta que articula dichas políticas en torno a líneas de acción comunes, fortaleciendo la coherencia interna y la capacidad institucional.

En el ámbito sectorial, el Modelo de Atención en Salud de Bogotá – MÁS Bienestar orienta la acción de la Secretaría Distrital de Salud desde una visión ampliada de la salud, centrada en el bienestar, la gestión integral del riesgo y el abordaje de los determinantes sociales. Desde esta perspectiva, el relacionamiento con la ciudadanía se reconoce como un componente estratégico para identificar necesidades, fortalecer la participación social y promover la corresponsabilidad. La Estrategia recoge este enfoque al situar el relacionamiento como un habilitador del ejercicio efectivo del derecho a la salud y al priorizar acciones orientadas a la accesibilidad, la atención diferencial y el enfoque territorial.

Por su parte, el Plan de Desarrollo Distrital 2024–2027 “Bogotá Camina Segura” define los compromisos de la administración distrital en materia de bienestar, confianza institucional, participación ciudadana y mejora de la gestión pública. La Estrategia se articula con este Plan al orientar sus acciones a contribuir al cumplimiento de dichas metas, mediante un plan de acción para la vigencia y criterios de seguimiento y evaluación.

En conjunto, estos marcos de referencia convergen en la necesidad de contar con una estrategia institucional clara y operativa que permita materializar los principios y políticas asociados al relacionamiento con la ciudadanía. El diagnóstico institucional del MDRIC evidenció avances y brechas en la Secretaría Distrital de Salud, particularmente en integración interna, estandarización de prácticas y trazabilidad. La presente Estrategia se formula como respuesta a estos hallazgos, reconociendo los marcos mencionados como guías que se traducen en decisiones concretas de implementación.

3. Propósito y Objetivos de la Estrategia

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud tiene como propósito central situar de manera efectiva a la ciudadanía en el centro del quehacer institucional, reconociendo que la forma en que la Entidad se relaciona con las personas, las familias, las comunidades y los grupos de valor incide de manera directa en sus oportunidades reales de ejercer derechos, acceder a información clara y oportuna, participar en las decisiones que les afectan y recibir respuestas coherentes, continuas y pertinentes por parte del Estado. En este sentido, la Estrategia busca fortalecer el relacionamiento Estado–ciudadanía como un componente estructural de la gestión pública en salud, y no como un conjunto de acciones accesorias o reactivas, contribuyendo a una administración más cercana, accesible y confiable.

Desde esta perspectiva, la Estrategia asume que mejorar el relacionamiento con la ciudadanía no se limita a optimizar canales de atención o cumplir términos normativos, sino que implica transformar prácticas institucionales, fortalecer capacidades internas y consolidar una cultura organizacional orientada al servicio, la participación incidente y la generación de valor público. El propósito último es que cada interacción con la ciudadanía -Ya sea informativa, procedimental, participativa o de control y veeduría ciudadana- contribuya a reducir barreras, ampliar oportunidades y fortalecer el ejercicio efectivo de derechos, en coherencia con el enfoque de Más bienestar que orienta la acción pública distrital en salud.

En términos institucionales, la Estrategia se concibe como un instrumento de implementación que traduce los hallazgos del diagnóstico del MDRIC en decisiones operativas y compromisos verificables, orientando la acción de la Secretaría Distrital de Salud durante la vigencia y estableciendo una base sólida para su sostenibilidad en el mediano plazo. Su alcance es institucional, compromete a todas las dependencias de la Entidad y se despliega bajo el liderazgo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con

un enfoque de corresponsabilidad interna, integración de áreas y articulación de políticas asociadas al ciclo de interacción con la ciudadanía.

Desde un enfoque técnico, la Estrategia define un marco claro de orientación, implementación y seguimiento, a partir de un propósito general y de objetivos específicos alineados con las tres líneas de acción priorizadas, que permiten estructurar de manera coherente el plan de acción, los instrumentos metodológicos y los mecanismos de monitoreo y evaluación.

3.1. Objetivo general de la Estrategia

Fortalecer de manera integral y articulada el relacionamiento de la Secretaría Distrital de Salud con la ciudadanía, mediante la implementación de acciones institucionales coordinadas que consoliden la participación ciudadana con incidencia, la gestión integrada de la información y la atención, y un servicio público accesible, territorial y diferencial, contribuyendo al ejercicio efectivo de derechos, al bienestar y a la mejora continua de la experiencia ciudadana.

3.2 Objetivos específicos de la Estrategia

- Fortalecer las capacidades institucionales para la participación ciudadana en la gestión pública, mediante la definición de lineamientos comunes, el desarrollo de procesos de formación y acompañamiento, y la consolidación de espacios y mecanismos que garanticen la incidencia real de los aportes ciudadanos en la toma de decisiones, en coherencia con la caracterización de los grupos de valor y los enfoques diferenciales.

- Integrar y estandarizar la gestión de la información y la atención a la ciudadanía, avanzando hacia esquemas institucionales que permitan la trazabilidad de las interacciones, la de sistemas, datos y canales, y la mejora de la calidad, oportunidad y coherencia de las respuestas institucionales, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia y la confianza ciudadana. de sistemas, datos y canales, y la mejora de la calidad, oportunidad y coherencia de las respuestas institucionales, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia y la confianza ciudadana.

- Desarrollar e implementar una estrategia integral de servicio con enfoque territorial y diferencial, orientada a garantizar el acceso efectivo, autónomo y oportuno de la ciudadanía a la información, los trámites y los servicios de la Secretaría Distrital de Salud, mediante acciones pedagógicas, lenguaje claro, accesibilidad y presencia territorial, que contribuyan a reducir barreras y a mejorar la experiencia ciudadana en contextos diversos.

4. Principios orientadores y enfoques transversales

La implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se orienta por un conjunto de principios y enfoques

transversales que definen la forma en que la Entidad concibe y desarrolla su relación con la ciudadanía. Estos principios constituyen criterios operativos que deben permear las decisiones institucionales, las prácticas cotidianas y los instrumentos asociados a las líneas de acción de la Estrategia, asegurando coherencia, consistencia y sentido público en su implementación.

El **enfoque de derechos** reconoce a la ciudadanía como sujeto de derechos y orienta el relacionamiento institucional a garantizar su ejercicio efectivo, particularmente en lo relacionado con el derecho fundamental a la salud, el acceso a la información, la participación y el debido proceso administrativo.

El **enfoque territorial** orienta la implementación hacia el reconocimiento de las particularidades sociales, culturales y organizativas del Distrito Capital, promoviendo acciones de relacionamiento pertinentes a los contextos locales. Este enfoque busca fortalecer la presencia institucional en los territorios y adaptar los mecanismos de servicio, información y participación a las realidades de la población.

El **enfoque diferencial** permite reconocer y atender las condiciones específicas de diversos grupos poblacionales, considerando factores como edad, discapacidad, pertenencia étnica y situaciones de vulnerabilidad. Su incorporación orienta la adecuación de canales, lenguajes y metodologías, con el fin de garantizar accesibilidad, trato equitativo y reducción de barreras en la interacción con la ciudadanía.

El **enfoque de género** orienta la Estrategia hacia el reconocimiento de desigualdades estructurales que afectan de manera diferenciada a mujeres, hombres y personas con identidades de género diversas. Este enfoque busca garantizar condiciones de acceso equitativas, promover la participación efectiva y evitar la reproducción de estereotipos o brechas en el relacionamiento institucional.

El **enfoque de bienestar**, en coherencia con el Modelo de Atención en Salud de Bogotá – MÁS Bienestar, concibe el relacionamiento con la ciudadanía como un habilitador del bienestar integral, es decir como un determinante social de la salud. Desde esta perspectiva, la forma en que la Secretaría informa atiende y dialoga con la ciudadanía, incide directamente en la confianza institucional, la corresponsabilidad social y la efectividad de las acciones en salud.

El **enfoque de participación incidente** reconoce la participación ciudadana como un proceso con capacidad real de incidencia en la gestión pública. Este enfoque orienta el fortalecimiento de mecanismos que garanticen la consideración efectiva de los aportes ciudadanos, la retroalimentación oportuna y la trazabilidad de los procesos participativos.

El **enfoque de desarrollo de capacidades** orienta la implementación de la Estrategia hacia el fortalecimiento de las competencias institucionales necesarias para sostener un relacionamiento coherente y centrado en la ciudadanía y al mismo tiempo promueve el

desarrollo de capacidades en la ciudadanía que mejoran sus perspectivas para el ejercicio de sus derechos y para la integración social.

Finalmente, el **enfoque de servicio a la ciudadanía** sitúa a las personas en el centro de la gestión institucional, promoviendo prácticas basadas en la claridad, la oportunidad, la accesibilidad, el lenguaje claro y la mejora continua de la experiencia ciudadana, articulando de manera coherente los distintos canales y capacidades internas.

En conjunto, estos principios y enfoques constituyen el marco común que orienta la implementación de la Estrategia, asegurando que las líneas de acción y el plan de acción para la vigencia se desarrollen de manera alineada y centrada en la ciudadanía.

5. Liderazgo e integración institucional para la implementación de la Estrategia

La implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se concibe como un proceso institucional que requiere un esquema claro de gobernanza, un liderazgo técnico definido y mecanismos efectivos de articulación entre dependencias. En coherencia con su alcance y con los principios que la orientan, la Estrategia se propone como un marco institucional para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, que no se limita a una iniciativa aislada ni circunscrita a un área específica, sino que convoca la participación diferenciada de las distintas dependencias de la Entidad, bajo una lógica de corresponsabilidad y coordinación.

En este marco, se propone que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía ejerza el liderazgo técnico y articulador de la Estrategia, en atención a su mandato misional y a los procesos adelantados en el marco del MDRIC, incluyendo su participación en los espacios de articulación interinstitucional y la coordinación del diagnóstico institucional. Este liderazgo se orienta a facilitar la implementación de la Estrategia, orientar conceptualmente su desarrollo, promover la adopción de lineamientos comunes, acompañar a las dependencias en la ejecución del plan de acción y consolidar los insumos necesarios para el seguimiento y la evaluación, actuando como una instancia dinamizadora que contribuya a garantizar coherencia entre los marcos de referencia, los hallazgos del diagnóstico y las decisiones operativas de la vigencia.

El liderazgo técnico propuesto para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía no sustituye ni concentra las responsabilidades institucionales. La Estrategia parte del reconocimiento de que el relacionamiento con la ciudadanía atraviesa múltiples procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Secretaría Distrital de Salud. En este sentido, su implementación requiere mecanismos sólidos de articulación interdependencias que permitan coordinar acciones, armonizar prácticas, compartir información y evitar duplicidades o vacíos en la atención, la participación y la gestión de la información.

La Estrategia propone un esquema de integración institucional basado en instancias y espacios de coordinación que faciliten el trabajo conjunto entre dependencias como la

Dirección de Planeación Institucional, la Dirección de Participación Social, con sus áreas de gestión territorial y transectorialidad, rendición de cuentas y control social, la Subdirección de Políticas Públicas, la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección TIC, el Despacho y demás áreas con interacción directa o indirecta con la ciudadanía. Esta articulación resulta fundamental para asegurar que las líneas de acción se implementen de manera coherente y que la ciudadanía perciba a la Secretaría como una sola entidad, con criterios comunes de servicio, información y participación.

En cuanto a las responsabilidades diferenciadas, la Estrategia reconoce que cada dependencia de la Secretaría Distrital de Salud, desde su misión y mandato y en concordancia con lo definido en el Decreto 641 de 2025, aporta al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía. La Estrategia no pretende homogeneizar estos roles, sino proponer un marco para que las responsabilidades sean definidas y acordadas de manera concertada entre las dependencias, alineándolas con los objetivos comunes y con las líneas de acción priorizadas.

De manera complementaria, la Estrategia debe incorporar el rol del Defensor de la Ciudadanía como una figura clave para velar por la protección de los derechos de la ciudadanía en su relacionamiento con la Secretaría Distrital de Salud, contribuyendo al fortalecimiento de las garantías, la transparencia y la confianza institucional, así como a la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de atención y servicio.

Este esquema de liderazgo e integración institucional permitirá que la Estrategia opere como un marco compartido de actuación, fortaleciendo la capacidad institucional de la Secretaría Distrital de Salud y contribuyendo a consolidar prácticas sostenibles de relacionamiento con la ciudadanía, orientadas a mejorar de manera progresiva la experiencia ciudadana y el ejercicio efectivo de derechos.

6. Líneas de acción de la Estrategia

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se estructura a partir de tres líneas de acción prioritarias que, aunque diferenciadas en su foco y alcance operativo, se conciben como interdependientes y complementarias. Estas líneas no operan de manera secuencial ni aislada, sino que conforman un sistema integrado de intervención institucional orientado a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía desde una perspectiva de derechos, bienestar y generación de valor público.

La participación ciudadana con incidencia, la integración y estandarización de la gestión de la información y la atención, y la estrategia integral de servicio con enfoque territorial y diferencial se refuerzan mutuamente en la medida en que comparten supuestos, recursos y objetivos comunes. La participación requiere información clara, accesible y trazable; la integración de sistemas y canales, demanda capacidades institucionales y criterios compartidos de servicio; y el despliegue territorial y diferencial solo es sostenible si se apoya en mecanismos de participación, gestión de la información y coordinación en

interdependencia. Es así como el cumplimiento del propósito y de los objetivos de la Estrategia depende de la implementación articulada de estas tres líneas, trascendiendo abordajes fragmentados y promoviendo transformaciones institucionales que generen valor público y sean sostenibles.

Cada línea de acción se fundamenta en los hallazgos del diagnóstico institucional del MDRIC, responde a recomendaciones priorizadas y se despliega a través de un conjunto coherente de acciones, actividades y responsabilidades. A continuación, se describe el sentido estratégico de cada línea, la lógica general de implementación que orienta su desarrollo y el alcance que se ha definido para el momento inicial de la implementación y que corresponde a la vigencia 2026.

6.1 Fortalecimiento institucional de la participación ciudadana en la gestión pública

El diagnóstico institucional del MDRIC evidenció avances importantes en la existencia de espacios y mecanismos de participación en la Secretaría Distrital de Salud, así como una alta disposición institucional para promover la participación social. No obstante, también identificó brechas relacionadas con la heterogeneidad en los enfoques participativos, la ausencia de lineamientos comunes para el trabajo territorial, la limitada trazabilidad de los aportes ciudadanos y la percepción de baja incidencia efectiva de la participación en algunos procesos de decisión institucional. Estos hallazgos fundamentan la priorización de una línea de acción orientada al fortalecimiento institucional de la participación ciudadana.

Esta línea de acción busca consolidar la participación como un proceso estructural, coherente y con capacidad real de incidencia, alineado con el enfoque de derechos, el Modelo MÁS Bienestar y las políticas de participación del MIPG. Su sentido dentro del propósito de la Estrategia es fortalecer la relación Estado–ciudadanía a partir de prácticas participativas claras, predecibles y transparentes, que reconozcan a la ciudadanía como actor corresponsable en la gestión pública y contribuyan a la toma de decisiones informadas y contextualizadas.

Desde una perspectiva de recursos priorizados, esta línea se apoya en las capacidades existentes de la Secretaría en materia de participación social, en los equipos territoriales, en los espacios formales e informales de interacción con la ciudadanía y en los instrumentos de caracterización de grupos de valor. Asimismo, prioriza recursos orientados al desarrollo de capacidades institucionales, la producción de lineamientos y herramientas metodológicas, y la articulación entre dependencias.

La lógica de implementación de esta línea se estructura de manera secuencial. En una primera fase, se orienta a la definición y adopción de lineamientos institucionales que orienten las acciones de participación ciudadana de todas las dependencias de la entidad, con énfasis en el enfoque territorial, diferencial y de lenguaje claro. En una segunda fase, se prioriza el fortalecimiento de capacidades de los equipos que interactúan directa o

indirectamente con la ciudadanía, mediante procesos de formación, acompañamiento y apropiación metodológica. Posteriormente, se avanza en la consolidación y cualificación de espacios de participación de las diferentes dependencias, orientados a la identificación y seguimiento de oportunidades de mejora en trámites, servicios y acceso a la información. Finalmente, se incorpora un protocolo de retroalimentación que garantice respuestas oportunas y trazables a los aportes ciudadanos. La Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad tiene aquí el rol institucional fundamental y liderará esta línea de acción con el apoyo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

6.2 Integración y estandarización de la gestión de la información y atención a la ciudadanía

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con múltiples y variados recursos y herramientas para la atención y el servicio a la ciudadanía que abarcan los diferentes escenarios de la interacción de esta con el Estado, entre ellos múltiples canales, sistemas, procedimientos, recurso humano, lineamientos y demás. El diagnóstico institucional del MDRIC evidenció también avances relevantes en digitalización y uso de herramientas tecnológicas. Sin embargo, también identificó fragmentación en la gestión de la información, dificultades para la trazabilidad de las interacciones, reprocesos administrativos y limitaciones para el uso estratégico de los datos en la toma de decisiones. Estos elementos fundamentan la priorización de una línea de acción orientada a la integración y estandarización de la gestión de la información y la atención.

Esta línea tiene como sentido estratégico fortalecer la capacidad institucional de ofrecer un servicio integral, pertinente y continuo, independientemente del canal o escenario de relacionamiento, contribuyendo al ejercicio del derecho ciudadano y a mejorar la experiencia, a la transparencia y a la confianza en la institución. Su aporte al propósito de la Estrategia se materializa en la reducción de barreras de acceso, la mejora en la calidad y oportunidad de las respuestas institucionales y el fortalecimiento de la gestión basado en la evidencia.

Los recursos priorizados para esta línea incluyen las plataformas tecnológicas institucionales, las bases de datos existentes, los equipos responsables de la atención a la ciudadanía, las capacidades de la Dirección TIC y los desarrollos asociados a interoperabilidad y gobierno digital. Asimismo, se priorizan recursos normativos y metodológicos orientados a la estandarización de procedimientos y protocolos.

La lógica de implementación se desarrolla de manera progresiva. En una primera etapa, se orienta a la revisión y armonización de los procedimientos internos de gestión de la información y atención a la ciudadanía, identificando puntos de integración y oportunidades de estandarización. En una segunda etapa, se prioriza la integración de bases de datos y canales de atención, avanzando hacia esquemas que permitan la trazabilidad de solicitudes y respuestas, así como la caracterización de los grupos de valor. Posteriormente, se incorporan protocolos institucionales para garantizar la calidad, consistencia y actualización de la información, y se fortalece el uso estratégico de los

datos para el seguimiento y la toma de decisiones. Esta línea es liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con la Dirección TIC, la Oficina Asesora de Comunicaciones y las áreas responsables de los distintos canales de atención.

6.3 Estrategia integral de servicio con enfoque territorial y diferencial

El diagnóstico del MDRIC puso de manifiesto que, si bien la Secretaría Distrital de Salud cuenta con una amplia oferta de trámites, servicios y acciones territoriales, persisten brechas de acceso y comprensión de la información, asociadas a condiciones territoriales, socioeconómicas, culturales y de alfabetización digital. Asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer la coherencia entre la oferta institucional, los canales digitales y las acciones presenciales, particularmente en contextos de mayor vulnerabilidad. Estos hallazgos sustentan la priorización de una línea de acción orientada a una estrategia integral de servicio con enfoque territorial y diferencial.

Esta línea tiene como sentido estratégico garantizar que la ciudadanía pueda acceder de manera autónoma, oportuna y efectiva a la información, los trámites y los servicios de la Secretaría, reconociendo la diversidad de los grupos de valor y las particularidades de los territorios. Su contribución al propósito de la Estrategia se expresa en la reducción de brechas de acceso, el fortalecimiento de la presencia institucional en los territorios y la mejora de la experiencia ciudadana desde un enfoque de derechos y bienestar.

Los recursos priorizados incluyen las capacidades territoriales de la Secretaría, las plataformas digitales institucionales, los equipos de atención y acompañamiento comunitario, y los instrumentos pedagógicos existentes. Asimismo, se priorizan recursos orientados al desarrollo de materiales en lenguaje claro, accesible y con enfoque diferencial, así como a la articulación intersectorial y territorial.

La lógica de implementación de esta línea se estructura de manera secuencial y acumulativa. En una primera fase, se orienta a la definición de una ruta de implementación territorial, que identifique territorios priorizados, grupos de valor y equipos responsables. En una segunda fase, se desarrolla una caja de herramientas pedagógicas para facilitar la comprensión y el uso de la oferta institucional, integrando acciones digitales y presenciales. Posteriormente, se despliegan acciones pedagógicas y de acompañamiento orientadas a fortalecer las competencias de la ciudadanía para el acceso a trámites y servicios, y se articulan mecanismos de participación para recoger retroalimentación y ajustar la oferta. Esta línea es liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en coordinación con el área de Participación, Gestión Territorial y Transectorialidad, la Oficina Asesora de Comunicaciones y las dependencias misionales involucradas.

7. Sinergias institucionales

La Estrategia se construye y propone reconociendo que en la Secretaría Distrital de Salud existen procesos, instancias e instrumentos en curso que inciden directamente en el

relacionamiento Estado–ciudadanía y que, por tanto, constituyen sinergias institucionales para potenciar su despliegue. Esta precisión tiene dos efectos prácticos. Primero, permite dejar claro que algunas acciones necesarias para fortalecer el relacionamiento no se incorporan como alcance propio de la Estrategia porque ya se encuentran previstas en dichas instancias; duplicarlas implicaría ineficiencia, dispersión y riesgos de desarticulación. Segundo, reafirma el enfoque integrador del MDRIC, que prevé que las iniciativas convergentes se articulen y se refuercen entre sí para consolidar mejoras sostenibles en la experiencia ciudadana y en el ejercicio efectivo de derechos.

En este marco, la Estrategia se articula con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP y con las recomendaciones FURAG, en tanto aportan criterios institucionales para fortalecer integridad, rendición de cuentas, trazabilidad de decisiones y mejora continua. De igual forma, se reconoce su convergencia con la Estrategia de racionalización de trámites y su Plan de acción, así como con el Plan de acción de Gobierno Digital, el Plan de cierre de brechas de la Dirección TIC y los desarrollos asociados a interoperabilidad y plataformas, por su contribución a la simplificación, accesibilidad, coherencia de canales y fortalecimiento de la gestión basada en datos.

La Estrategia también se potencia mediante su alineación con el Plan de acción del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía y el Plan de acción de Servicio a la ciudadanía, además del Lineamiento de caracterización de usuarios, usuarias y grupos de valor y el Lineamiento de medición de la satisfacción. Estos instrumentos sostienen la focalización por grupos de valor, la lectura territorial y diferencial, y la capacidad de medir experiencia ciudadana para orientar ajustes institucionales. En conjunto, estas sinergias permiten que las líneas de acción de la Estrategia se implementen en convergencia con lo ya dispuesto, consolidando coordinación interdependencias, evitando duplicidades y asegurando que los avances se acumulen en el tiempo, en coherencia con lo planteado en el MDRIC.

8. Ruta de implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud

La Ruta de implementación de la Estrategia se concibe como el componente operativo que permite activar, a partir de la vigencia 2026, los propósitos, objetivos y líneas de acción priorizadas, organizando su despliegue inicial sin perder de vista su proyección en el tiempo. En consecuencia, la implementación se concibe como un proceso que habilita condiciones, despliega prácticas y consolida capacidades, evitando abordajes fragmentados o coyunturales. La centralidad de la ciudadanía, el enfoque de derechos y la articulación institucional operan como criterios permanentes que orientan tanto las decisiones inmediatas como las transformaciones que se proyectan a mediano plazo.

La Ruta de implementación articula entonces tres componentes que operan de manera integrada y progresiva: (i) la definición de fases que ordenan el proceso y clarifican la lógica de avance institucional; (ii) un plan de acción para la vigencia que organiza

acciones, actividades, responsables y productos esperados como punto de partida del proceso; y (iii) instrumentos metodológicos que posibilitan la implementación, fortalecen la articulación entre dependencias y permiten el seguimiento, la evaluación y la acumulación de aprendizajes. En conjunto, estos elementos configuran un marco de ejecución compartido, orientado a asegurar que la Estrategia se implemente de manera coherente, sostenible y con capacidad de evolución en el tiempo.

8.1 Fases de implementación

La implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se estructura a partir de fases de implementación que se consideran convergentes, dinámicas e integrables y que apuntan a ordenar el proceso, clarificar prioridades y asegurar una progresión coherente en el fortalecimiento del relacionamiento institucional con la ciudadanía.

La definición de fases responde a la necesidad de reconocer la complejidad organizacional de la Secretaría Distrital de Salud, la diversidad de actores involucrados y la naturaleza transversal del relacionamiento con la ciudadanía. Al mismo tiempo, se propone una narrativa clara para la vigencia, sin perder de vista que la implementación de la Estrategia es un proceso continuo, sostenible y acumulativo, que se consolida más allá del horizonte anual.

La fase de alistamiento se orienta a crear las condiciones institucionales mínimas para una implementación ordenada y coherente. En este momento se prioriza la socialización interna de la Estrategia, la validación de lineamientos generales, la definición de roles y responsabilidades iniciales y la articulación de los equipos involucrados. Que nos asegura la apropiación institucional de la Estrategia, fortalecer el entendimiento compartido de sus propósitos y sentar las bases para el despliegue posterior. Asimismo, permite identificar brechas de capacidades, ajustar instrumentos existentes y acordar criterios comunes que orientarán la ejecución.

Superado el alistamiento, la fase de despliegue concentra el desarrollo de las acciones previstas en el plan de acción de la vigencia. En este momento se implementarían de manera progresiva las actividades asociadas a las líneas de acción, se ponen en funcionamiento los instrumentos metodológicos definidos y se activan los mecanismos de articulación entre dependencias. El despliegue incorpora procesos de acompañamiento, seguimiento y ajuste permanente, permitiendo corregir desviaciones, fortalecer prácticas emergentes y asegurar coherencia entre las distintas áreas de la Secretaría. Esta fase constituye el núcleo visible de la implementación en el corto plazo y el principal espacio de interacción entre la Estrategia y la ciudadanía.

De manera articulada, la fase de consolidación se orienta a estabilizar las prácticas implementadas, sistematizar aprendizajes y fortalecer la sostenibilidad de la Estrategia. En este momento se prioriza la evaluación de resultados, la identificación de buenas

prácticas, la formalización de ajustes a lineamientos e instrumentos y la integración de los aprendizajes en los procesos institucionales. La consolidación implica la preparación para nuevos ciclos de implementación, en los que las capacidades desarrolladas y los resultados obtenidos permitan ampliar el alcance, profundizar las acciones y fortalecer la coherencia en el mediano plazo de la Estrategia.

En conjunto, estas fases configuran una ruta de implementación flexible y progresiva, que reconoce la vigencia como un punto de partida y no como un límite. Su articulación permite asegurar que la Estrategia avance de manera ordenada, evite rupturas entre ciclos de ejecución y consolide una capacidad institucional sostenida para el relacionamiento con la ciudadanía. De esta manera, la implementación se orienta no solo a cumplir acciones planificadas, sino a construir, de forma acumulativa, un modelo de relacionamiento más coherente, accesible y centrado en el ejercicio efectivo de derechos.

8.2 Plan de acción para la vigencia 2026

El plan de acción para la vigencia es el instrumento mediante el cual la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se activa operativamente, estableciendo compromisos institucionales concretos para el período y sentando las bases para su continuidad en ciclos posteriores. Este plan se incorpora como un documento anexo a la Estrategia y, por tanto, no se desglosa en detalle en el presente apartado; su función aquí es evidenciar la lógica que orienta su formulación y su contribución directa al cumplimiento del propósito y de los objetivos estratégicos definidos.

Este plan se organiza como una propuesta estructurada de intervención institucional, que traduce las tres líneas de acción de la Estrategia en acciones priorizadas para la vigencia. Su diseño privilegia la coherencia vertical entre diagnóstico, objetivos estratégicos y ejecución. En este sentido, el plan articula acciones que permiten habilitar condiciones institucionales, fortalecer capacidades, ajustar prácticas y generar resultados verificables en materia de participación ciudadana, gestión de la información y servicio a la ciudadanía.

En términos operativos, el plan define para la vigencia un conjunto de acciones priorizadas, asociadas a responsables institucionales, productos esperados y tiempos de ejecución, bajo un esquema de corresponsabilidad entre dependencias. Esta lógica refuerza la integración entre dependencias y contribuye a que la Estrategia se materialice como un esfuerzo institucional compartido.

Un énfasis central del plan de acción es su orientación a resultados estratégicos. En coherencia con las recomendaciones derivadas del diagnóstico, [OBJ]relacionados con la experiencia ciudadana y el ejercicio de derechos, más que a la medición aislada de actividades. En este marco, los indicadores serán objeto de ajustes orientados a garantizar homogeneidad metodológica, claridad en su lectura y utilidad para la toma de decisiones, asegurando consistencia entre líneas de acción y facilitando el seguimiento

interanual.En este marco, los indicadores serán objeto de ajustes orientados a garantizar homogeneidad metodológica, claridad en su lectura y utilidad para la toma de decisiones, asegurando consistencia entre líneas de acción y facilitando el seguimiento interanual.

Asimismo, el plan de acción se concibe como un instrumento dinámico y acumulativo, susceptible de ajustes informados por el seguimiento y la evaluación periódica. La implementación durante la vigencia permitirá identificar aprendizajes, fortalecer capacidades institucionales y ajustar prioridades, de manera que las acciones ejecutadas no se agoten en el corto plazo, sino que contribuyan a consolidar prácticas sostenibles de relacionamiento con la ciudadanía. De esta forma, el plan de acción no solo organiza la ejecución inmediata de la Estrategia, sino que constituye un punto de apoyo para su proyección y profundización en el tiempo, en coherencia con el enfoque de mejora continua y con la centralidad de la ciudadanía en el quehacer institucional.

Ver documento anexo: Plan de acción Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía SDS - Vigencia 2026

8.3 Instrumentos metodológicos de implementación

La implementación de la Estrategia se apoya en un conjunto de instrumentos metodológicos que permiten desde las líneas de acción y el plan de acción llegar a prácticas institucionales consistentes, articuladas y sostenibles. Esta estrategia propone los instrumentos que se configuran como herramientas habilitadoras concretas para estandarizar criterios, fortalecer capacidades, asegurar trazabilidad y facilitar la coordinación institucional. Su desarrollo y ajuste se plantea de manera progresiva, en coherencia con las fases de implementación, de modo que cada instrumento responda a una necesidad específica y aporte valor a la ejecución de la vigencia y a la continuidad del proceso.

En primer lugar, la Estrategia propone un lineamiento institucional unificado para orientar el relacionamiento con la ciudadanía. Este lineamiento permite armonizar enfoques y prácticas entre dependencias, estableciendo criterios compartidos para la participación ciudadana con incidencia, la atención y la gestión de la información, el enfoque territorial y diferencial, la accesibilidad y el lenguaje claro. Su función práctica es reducir la heterogeneidad operativa, facilitar la coordinación interna y asegurar que la ciudadanía reciba respuestas coherentes, independientemente del canal o del área con la que interactúe. Este lineamiento deberá ser adoptado mediante procesos de concertación institucional y acompañados de orientaciones aplicables a los distintos contextos de interacción.

En segundo lugar, se contemplan protocolos y procedimientos estandarizados que organizan la operación cotidiana del relacionamiento y aseguran trazabilidad. Entre ellos se incluyen protocolos para la gestión y seguimiento de solicitudes, para la articulación entre canales y dependencias, para la retroalimentación oportuna a la ciudadanía y para la incorporación sistemática de aprendizajes derivados de la interacción con grupos de

valor. Estos instrumentos permiten disminuir reprocesos, mejorar tiempos de respuesta y fortalecer la calidad y consistencia de la información institucional. Su implementación se acompaña de mecanismos de verificación y mejora continua, con el propósito de que los ajustes se basen en evidencia y no en decisiones aisladas.

En tercer lugar, la Estrategia incorpora herramientas de recolección de información, gestión, monitoreo y evaluación que permiten dar seguimiento al avance de la implementación y sostener decisiones basadas en datos. Estas herramientas incluyen matrices de seguimiento del plan de acción, tableros de control de indicadores estratégicos, criterios de verificación de cumplimiento y mecanismos de reporte periódico. El propósito es que la Entidad cuente con instrumentos sencillos pero robustos para consolidar información comparable, identificar brechas y priorizar ajustes. En coherencia con los hallazgos del diagnóstico y con las recomendaciones de mejora, estas herramientas se orientan a medir resultados vinculados a los objetivos de la Estrategia y no únicamente la ejecución de actividades.

En cuarto lugar, se proponen instrumentos pedagógicos y de apropiación interna, orientados a fortalecer capacidades y asegurar implementación efectiva en las dependencias. Esta línea instrumental contempla cajas de herramientas, guías prácticas, fichas metodológicas, perfiles y definición de roles de funcionarios, orientaciones para el trabajo territorial y materiales de apoyo para equipos con interacción directa o indirecta con la ciudadanía. Su valor consiste en facilitar la comprensión y aplicación homogénea de los lineamientos, reducir interpretaciones divergentes y fortalecer una cultura institucional centrada en la ciudadanía. Estos instrumentos deberán construirse con enfoque de utilidad operativa, privilegiando formatos breves y aplicables, y articulándose con procesos de formación y acompañamiento.

Finalmente, la Estrategia contempla instrumentos específicos para sostener la articulación entre dependencias y la integración de capacidades institucionales. Se incluyen aquí mecanismos de coordinación para la adopción de decisiones comunes, rutas de escalamiento de alertas y casos, acuerdos operativos para el intercambio de información y espacios de seguimiento interinstitucional. Su propósito es asegurar que la implementación no dependa de esfuerzos individuales, sino de un marco compartido de actuación que permita sostener avances y acumular aprendizajes entre ciclos.

En conjunto, estos instrumentos metodológicos constituyen el soporte práctico para que la Estrategia se despliegue con consistencia, se sostenga en el tiempo y consolide una mejora progresiva del relacionamiento con la ciudadanía. Su desarrollo e implementación deberán mantener una lógica acumulativa: iniciar con lo prioritario para la vigencia, validar su aplicabilidad en la operación institucional y fortalecerlos gradualmente para garantizar continuidad, escalabilidad interna y sostenibilidad del proceso.

9. Seguimiento, monitoreo, evaluación y mejora continua

El seguimiento, monitoreo y evaluación de la Estrategia se plantea como un componente operativo que permite sostener su implementación en el tiempo, asegurar continuidad entre ciclos y orientar decisiones institucionales con base en evidencia. En coherencia con el carácter acumulativo de la Estrategia, este esquema no se limita a verificar el cumplimiento del plan de acción de la vigencia, sino que busca consolidar un marco estable de medición y aprendizaje que permita comparar avances, identificar brechas, priorizar ajustes y fortalecer la coordinación interdependencias sin “reiniciar” cada año.

La lógica de este esquema se organiza en tres niveles complementarios: (i) avance de implementación (habilitación de capacidades, adopción de instrumentos, articulación y estandarización de prácticas), (ii) resultados (mejoras verificables en trazabilidad, acceso, calidad de respuesta, participación con incidencia, claridad de información y reducción de reprocesos) e (iii) impactos (cambios progresivos en experiencia ciudadana, ejercicio efectivo de derechos, confianza institucional y aportes al enfoque de bienestar). Esta estructura permite que la evaluación no dependa exclusivamente de la ejecución de actividades, sino de la contribución real de la Estrategia a transformaciones institucionales sostenibles.

Para operar este esquema, la Estrategia se apoyará en información ya disponible y en fuentes derivadas de su propia implementación: datos de canales y sistemas de atención, trazabilidad de solicitudes y respuestas, insumos de ejercicios participativos, análisis de casos, reportes institucionales y aprendizajes derivados de la coordinación interdependencias. El propósito es que el seguimiento sea útil para la toma de decisiones, con cortes periódicos definidos y responsabilidades claras de reporte y consolidación.

9.1 Esquema de indicadores estratégicos

La Estrategia adopta un esquema de indicadores estratégicos alineado principalmente con sus objetivos, de modo que la medición refleje avances y resultados institucionales y no se limite a contabilizar actividades. Este esquema se organizará mediante un tablero por cada línea de acción, permitiendo lectura específica y gestión focalizada, sin perder la visión integral del proceso. Cada tablero combinará indicadores de avance, seguimiento, resultado e impacto, de manera equilibrada, para evidenciar tanto la ejecución como la maduración institucional y los efectos esperados sobre la ciudadanía. Una vez la estrategia sea aprobada por el comité directivo, los actores institucionales vinculados a ella construirán de manera concertada este tablero de monitoreo junto al cronograma de la implementación.

Con el fin de asegurar comparabilidad y consistencia, los indicadores se estructurarán bajo criterios comunes de homologación metodológica: definición precisa, unidad de medida, fuente de información, periodicidad de reporte, responsable de generación del dato y uso esperado para la toma de decisiones. En el ajuste del plan de acción anexo se priorizará que los indicadores respondan de manera directa a los objetivos de la Estrategia, incorporen enfoque territorial y diferencial cuando aplique y permitan

seguimiento en cada vigencia, manteniendo trazabilidad con las tres líneas de acción. La matriz consolidada de indicadores y su ficha técnica construida una vez aprobada la estrategia se dispondrán como instrumento de gestión complementario, de consulta institucional.

9.2 Mecanismos de seguimiento y reporte institucional

La operación del esquema de seguimiento se organizará mediante mecanismos de reporte con tres cortes y niveles de profundidad diferenciados: mensual, trimestral y semestral. El seguimiento mensual tendrá un carácter principalmente operativo, orientado a verificar avances, identificar alertas tempranas, destrabar coordinaciones y ajustar acciones en curso. El corte trimestral permitirá consolidar tendencias, revisar desempeño por tablero de línea de acción y priorizar decisiones de ajuste con base en evidencia. El corte semestral se asumirá como el espacio formal de evaluación y aprendizaje institucional, con revisión técnica y directiva, orientado a validar resultados, ajustar instrumentos metodológicos, redefinir prioridades y fortalecer la continuidad del proceso.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía liderará la articulación del seguimiento y la consolidación de reportes, mientras que las dependencias responsables aportarán la información y los análisis correspondientes según su rol en la implementación. Se promoverá que los espacios de seguimiento integren la mirada técnica y directiva, asegurando que las decisiones operativas tengan respaldo institucional y que los ajustes estratégicos se realicen de manera concertada. En este marco, el Defensor de la Ciudadanía tendrá un rol explícito en el seguimiento, aportando una perspectiva de garantías y derechos, apoyando la identificación de alertas asociadas al relacionamiento, y contribuyendo a la priorización de mejoras en procesos de atención, acceso a información y mecanismos de retroalimentación.

En conjunto, estos mecanismos buscan asegurar que la Estrategia se implemente con trazabilidad, capacidad de ajuste y aprendizaje acumulativo, sosteniendo su orientación a resultados y su contribución progresiva a una Secretaría más coherente, más accesible y centrada en la ciudadanía.

10. Consideraciones de cierre de la propuesta de Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud consolida el tránsito desde la etapa de planeación hacia el inicio de la implementación del MDRIC en la Entidad, a partir de una lectura técnica del diagnóstico institucional y de la necesidad de fortalecer el relacionamiento Estado–ciudadanía como habilitador del ejercicio efectivo de derechos y del enfoque de bienestar. En este sentido, la Estrategia se presenta como un marco de actuación institucional integrado que orienta decisiones, organiza prioridades y establece condiciones para avanzar de manera progresiva hacia prácticas sostenibles, coherentes y centradas en la ciudadanía.

A lo largo del documento se propone un camino de implementación con elementos suficientes para iniciar su despliegue con claridad y trazabilidad. Las líneas de acción priorizadas, su articulación con los marcos institucionales y distritales, la ruta de implementación, el plan de acción de la vigencia como anexo y los instrumentos metodológicos propuestos conforman un conjunto articulado que permite pasar de los hallazgos a la acción institucional. Este marco busca reducir la fragmentación interna, fortalecer criterios comunes y asegurar que la ciudadanía perciba a la Secretaría como una sola entidad, con respuestas consistentes, accesibles y continuas, independientemente del canal o del punto de contacto.

El documento asume, de manera explícita, que la implementación inicia con las acciones de la vigencia, pero no se agota en ellas. La Estrategia se concibe como un proceso continuo, sostenible y acumulativo, en el que cada ciclo de ejecución contribuye a consolidar capacidades, ajustar instrumentos y fortalecer la coherencia institucional. En coherencia con ello, el esquema de seguimiento, monitoreo y evaluación propuesto, con cortes mensuales, trimestrales y semestrales, permitirá sostener decisiones basadas en evidencia, identificar brechas, priorizar ajustes y garantizar que los aprendizajes se integren en la operación institucional, fortaleciendo la continuidad interanual del proceso.

La Estrategia se fundamenta en un principio de corresponsabilidad institucional: su implementación requiere liderazgo articulador, coordinación interdependencias y compromisos concertados entre dependencias, de acuerdo con sus mandatos y capacidades. La incorporación del rol del Defensor de la Ciudadanía en los mecanismos de seguimiento refuerza la orientación de la Estrategia hacia la protección de derechos y la mejora verificable del relacionamiento. De esta manera, la Secretaría cuenta con un marco técnico para avanzar, de forma progresiva y con capacidad de ajuste, hacia una gestión pública en salud más cercana, más accesible y centrada en la ciudadanía, en la que el relacionamiento se consolide como un componente estructural de la garantía de derechos y del bienestar.

Por último, se prevé que la presente Estrategia, en su condición de propuesta institucional sometida a consideración del Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación, pueda incorporar ajustes y precisiones derivados de las recomendaciones que dicho espacio formule. En función de los ajustes que se consideren necesarios se fortalecerá la consistencia interna del documento, su viabilidad operativa, la claridad de responsabilidades interdependencias y la pertinencia de sus instrumentos de implementación y seguimiento, manteniendo como criterio rector la centralidad de la ciudadanía, el enfoque de derechos y la coherencia con los marcos de referencia adoptados. En todo caso, la estructura de la Estrategia acepta modificaciones que busquen preservar la trazabilidad con los hallazgos del diagnóstico y asegurar continuidad en la implementación como proceso progresivo, sostenible y acumulativo.

LÍNEAS DE ACCIÓN PRIORIZADAS POR LA ESTRATEGIA	ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES RELACIONADAS	PRODUCTO/RESULTADO/ENTEGABLE	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	INDICADOR	META
1. Fortalecimiento institucional de la participación ciudadana en la gestión pública	Construcción e implementación de un plan institucional de participación e inciencia ciudadana que transversalice los procesos de todas las áreas de la SDS y que funcione como eje integrador del marco normativo y estratégico de la función pública y de la propuesta de gobierno con el quehacer y sentido de la entidad.	1. Definir un lineamiento para la SDS y sus entidades adscritas que ordene y articule el proceso de participación e incidencia ciudadana en el marco del proceso de adaptación de la Resolución 2063 de 2017	1. Lineamiento de participación e incidencia ciudadana para la SDS y sus entidades adscritas que incluya la operación del lineamiento y el mecanismo de devolución de los resultados	Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad	1/01/26	31/10/26	Lineamiento de participación e incidencia ciudadana definido para la SDS y sus entidades adscritas	100%
		2. Diseñar e implementar procesos de socialización y sensibilización dirigido a las áreas de la SDS para dar a conocer el lineamiento de participación e incidencia ciudadana para la SDS y sus entidades adscritas.	1. Servidores de la SDS con procesos de socialización y sensibilización del lineamiento de participación e incidencia ciudadana para la SDS y sus entidades adscritas	Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad	1/09/26	31/12/26	Porcentaje de dependencias de la SDS con procesos de socialización y sensibilización del lineamiento de participación e incidencia ciudadana para la SDS y sus entidades adscritas	90%
		3. Planeación y ejecución de espacios de participación ciudadana con mesas temáticas	1. Agenda y metodología de las mesas de participación 2. Documento de sistematización e instrumento diligenciado que recoja las intervenciones de la ciudadanía y consolide los resultados de los espacios de participación ciudadana	Dirección Servicio a la Ciudadanía Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad Subredes Integradas de Salud	1/05/26	31/12/26	Número de mesas con metodologías de participación e incidencia ciudadana	20 mesas participativas
2. Integración y estandarización de la gestión de la información y la atención a la ciudadanía	Consolidación de un sistema unificado, integrado y con trazabilidad para la recepción, gestión y respuesta a todas las solicitudes ciudadanas.	1. Realizar jornadas pedgógicas internas SDS con tomadores de decisiones para generar compromiso de la apropiación por parte de las dependencias del sistema unificado de gestión de solicitudes ciudadanas Bogotá Te Escucha.	1. Tomadores de decisiones sensibilizados y comprometidos con la apropiación del sistema unificado de gestión de solicitudes ciudadanas en sus dependencias a cargo.	Dirección Servicio a la Ciudadanía	1/01/26	31/12/26	Porcentaje de dependencias con compromiso formal concertado (acta/documento interno) para adopción del lineamiento de gestión unificada de solicitudes ciudadanas.	**100%**
		2. Realizar jornadas de transferencia entre dependencias para la apropiación del funcionamiento del sistema unificado según el lineamiento vigente.	2. Áreas de las SDS con transferencia del lineamiento vigente de gestión de solicitudes ciudadanas.	Dirección Servicio a la Ciudadanía	1/01/26	31/12/26	Porcentaje de dependencias con transferencia completada y verificación de uso (Evidencia: registro de casos en el sistema unificado por dependencia durante el periodo)	**> 60%**
	Fortalecimiento de los procesos digitales (AGILÍNEA) de recopilación uso estratégico de la retroalimentación ciudadana sobre su experiencia en el relacionamiento con la SDS.	1. Habilitar un botón de retroalimentación ciudadana en Agilínea, que permita recoger opiniones, sugerencias y percepciones de la ciudadanía sobre trámites y servicios de la SDS.	1. Opción de retroalimentación ciudadana implementado y operativo	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Oficina TIC	1/02/26	31/12/26	Publicaciones de retroalimentación ciudadana implementado y operativo Número de ciclos de retroalimentación completados según el lineamiento en el período.	**1** **> 70%**
	Mejoramiento de las herramientas digitales para garantizar el acceso de la ciudadanía a información relevante y vigente sobre los trámites y servicios de la SDS	1. Diseño y publicación de alertas ciudadanas (Vía digital) sobre cambios en trámites y servicios de la SDS.	1. Herramienta de notiificación digital de de la actualización de trámites y servicios de la SDS	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Oficina Asesora de Comunicaciones	2/01/26	1/01/27	Porcentaje de trámites y servicios con modificaciones notificados a través de la herramienta digital	**100%**
	Conformación de nodo de rendición de cuentas sobre la estrategia de acciones de cuidado para las personas con discapacidad y sus cuidadores	1. Construcción de la ruta del Nodo 2. Registro y presentación del Nodo 3. Implementación de las acciones de rendición de cuentas del Nodo	Nodo de rendición de cuentas conformado ante el SNRdC	Dirección de Servicio a la Ciudadanía IDRD Capital Salud EPS	1/01/26	31/07/26	Número de Nodos activos de la SDS en base datos de SNRdC a cierre del período	**1**
3. Estrategia integral de servicio a la ciudadanía con enfoque territorial y diferencial	Ajuste, validación, sistematización e implementación institucional de la estrategia territorial de la Dirección de Servicio a la ciudadanía de la SDS como escenario de materialización de la integración institucional para la garantía del ejercicio del derecho a la salud y el bienestar de la ciudadanía.	Definición de trámites y servicios priorizados para cubrimiento en estrategia territorial	1. Lista de trámites y servicios priorizados para la estrategia territorial	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	26/02/26	30/09/26	Porcentaje de trámites/servicios priorizados con ficha actualizada, evaluación de barreras, plan de ajuste por lenguaje claro.	100%
		Construcción y socialización de la caja de herramientas para la implementación de la estrategia diferencial	1. Guías metodológicas simplificadas por trámite/servicio priorizado (Sebastián) 2. Definición de perfiles y roles involucrados de la estrategia territorial (Manual del facilitador territorial SDS) - (Rocío y Eugenia) 3. Protocolo de orientación, acompañamiento y transferencia para la autogestión de la ciudadanía a equipos territoriales (Fanny y Johanna) 4. Material de alfabetización digital básica (Camila) 5. Instrumentos y metodología de medición y evaluación elaborada (Luis Miguel y Laura Reyes) 6. Guía de comunicación asertiva con enfoque diferencial de la SDS. (Oscar y Daily)	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Oficina Asesora de Comunicaciones	1/04/26	30/06/2026 Antes el 31/12/2026	Porcentaje de componentes de la Caja de herramientas desarrollados, validados con ciudadanía y aprobados institucionalmente	100%
		Espacios de participación para la validación de la caja de herramientas de la estrategia territorial con los grupos de valor y realizar los ajustes finales	1. Versiones validadas de los documentos que componen la caja de herramienta metodológicas de la estrategia territorial	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Oficina Asesora de Comunicaciones	1/07/26	31/08/26		
		Definición y ejecución de la ruta de implementación de la estrategia territorial	1. Ruta de implementación de la estrategia territorial definida y en ejecución	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Subredes Integradas de Servicios de Salud	5/05/26	31/05/26	(Territorios-localidades ejecutadas / Territorios-localidades priorizados) * 100	100%
		Jornadas de acompañamiento territorial para acceso a información, trámites y servicios	1. Jornadas territoriales de acompañamiento realizadas y sistematizadas atendidas	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Equipos territoriales / Subredes	20/05/26	1/12/26	Número personas acompañadas en trámite, servicio y/o consulta en jornadas de la estrategia territorial	1000
		Revisión, ajuste y publicación de trámites y servicios priorizados con criterios de lenguaje claro y accesibilidad a la luz de la guía de comunicación asertiva y con enfoque diferencial de la SDS.	1. Fichas de trámites y servicios ajustados y publicados con criterios de lenguaje claro y accesibilidad	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Oficina Asesora de Comunicaciones / TIC	1/07/26	1/12/26	Porcentaje de fichas ajustadas que cumplen checklist de lenguaje claro y accesibilidad (lectura fácil, formatos, web) y que fueron validadas con grupo de valor	80%
		Seguimiento y sistematización de la estrategia territorial de la SDS	Informe de evaluación de la estrategia territorial SDS	Dirección de Servicio a la Ciudadanía / Oficina TIC	26/10/26	26/12/26	Informe de evaluación de resultados de la estrategia territorial en 2026	1