

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

ANÁLISIS DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ D.C.



2019

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de Salud – vigencia 2018.....	5
2. Caracterización de Ciudadanos y grupos de interés.	10
2.1 Caracterización en salud de la población que habita en Bogotá D.C.....	11
2.2 Caracterización por Aseguramiento en Salud 2018.....	15
2.3 Caracterización de la población del Distrito Capital que solicita servicios de orientación e Información en Salud	21
2.4 Caracterización de la población activa en los diferentes espacios e Instancias de “Participación Social en Salud” vigencia 2018.....	23
3. Necesidades de Información.....	29
3.1 Identificación de necesidades de información de los actores para la RdC 2018.....	29
3.2 Necesidades de Información identificadas a través de los aplicativos de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía	31
3.3 Necesidades de Información identificadas a través del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del aplicativo “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS. Año 2018	32
3.4 Acciones de Comunicación y Diálogo.....	37
3.4.1. Comunicación externa	37
3.4.2 Comunicación interna	42
3.5 Estado actual de la implementación de Gobierno Digital.....	43
3.5.1 TIC para el Estado.....	53
3.5.2 Habilitadores Transversales.....	56
4. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.....	58
CONCLUSIONES.....	61

INTRODUCCIÓN

El Distrito durante los últimos años ha creado toda una infraestructura institucional que a través de diferentes mecanismos, espacios, canales e instancias promueve la vinculación de los ciudadanos en los asuntos públicos que incluyan ejercicios de Rendición de Cuentas (RdC) y control social con el propósito de aumentar la corresponsabilidad, promover en la ciudadanía el cuidado de lo público, aumentar la transparencia, ejercer seguimiento, vigilancia y control a la gestión pública distrital y local, garantizando y protegiendo los derechos de los Bogotanos.

La Secretaría Distrital de Salud en aras de fortalecer la democracia, el buen gobierno, la eficiencia administrativa, la transparencia y la lucha contra la corrupción, presenta el siguiente análisis de rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de Salud vigencia 2018, con el fin de contribuir a la adecuada democratización de la información, y aumento de la transparencia del sector a través de la coordinación de acciones de los actores públicos de salud en el Distrito Capital, con el propósito de mejorar los servicios de salud para la población bogotana.

El documento que se presenta recoge una descripción y análisis del proceso de rendición de cuentas realizado por la Secretaría Distrital de Salud en el año 2018. 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 2019”.

El cual constituye una oportunidad de carácter constructivo y propositivo para que el sector salud fortalezca la cultura de Rendición de Cuentas a través de los diferentes espacios de diálogo con una ciudadanía reconocida e incluyente e interesada en conocer la gestión institucional y misional del sector, en espacios de diálogo y trabajo colaborativo para presentar el balance de los avances, dificultades y retos sobre la gestión pública, reflejando los compromisos de la entidad en materia de rendición de cuentas, contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019.

Teniendo en cuenta la última versión del Manual Único de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos Humanos y Paz del Departamento Administrativo de la Función Pública, para el logro de las metas del sector, es necesario que los servidores públicos, aúnen esfuerzos para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Suministrar información a los ciudadanos de manera comprensible, actualizada,

oportuna, disponible y completa sobre los procesos y resultados de la gestión pública.

- ✓ Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la Entidad y los ciudadanos, para lo cual no solo se debe informar, sino también explicar la gestión realizada.
- ✓ Promover comportamientos institucionales sobre rendición de cuentas en las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos a partir de buenas prácticas en el sector.

En marco a la estrategia de Rendición de Cuentas de la Presente Administración, se tiene programado como espacio principal una Audiencia Pública Participativa, presentando la gestión realizada por las diferentes entidades públicas del Sector: la Secretaría Distrital de Salud; las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur, sur Occidente, Centro Oriente y Norte ESE, la EPS Capital Salud, el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS y la Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica - EAGAT; considerando que éste espacio facilitará la interacción con la ciudadanía del Distrito Capital; así mismo es importante tener en cuenta que existen otros espacios de diálogo con la comunidad, como expresión de control social y petición de información, 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.

Finalmente, 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. Por tanto, la Secretaria Distrital de Salud, invita a las instancias y espacios de participación, veedurías ciudadanas, organizaciones sociales, ciudadanía general y servidores públicos que hacen parte del sector salud, ser parte de esta propuesta donde adoptar una cultura de rendición y petición de cuentas, hace que se generen cambios propositivos para una “Bogotá Mejor para Todos”.

La Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, se encargó de coordinar diferentes acciones con aquellas dependencias (Oficina Asesora de Comunicaciones, Subsecretaría de Salud Pública y Dirección de Planeación Sectorial, Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud, Dirección de Servicio al Ciudadano, Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y

Transectorialidad, Dirección TIC.) que suministraron la información requerida para la consolidación del 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 2019.

1. Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de Salud – vigencia 2018.

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...”

A nivel nacional con el CONPES 3654 de 2010, se dicta la “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.” La cual presenta los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

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 1757 de 2015, “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”. Título IV de la Rendición de Cuentas, Capítulo I Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva, Artículo 48 a 57: Disposiciones en materia de rendición de cuentas; 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 en su segunda versión, documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría Distrital de Salud, realizó en el mes de noviembre de 2018 la 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 2018, teniendo en cuenta que el periodo incluyó los avances de la ejecución del actual plan “Bogotá Mejor Para Todos”.

De otro lado, es importante resaltar que en el mes marzo de 2019, 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.

Con relación a los componentes que deben ser medidos en el “Indicador Compuesto de Rendición de Cuentas”, 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

Componentes que se cumplieron por el sector público de salud de Bogotá a través del desarrollo de las acciones que se presentan a continuación:

Productos de la Planeación Rendición de Cuentas 2018:

- Diagnóstico Rendición de Cuentas vigencia anterior.
- Estrategia de Rendición de Cuentas 2018
- Cronograma Plan de Acción 2018
- Actas de reuniones de coordinación para la realización de audiencia pública.

Productos de la Información Rendición de Cuentas 2018 (periodo enero – septiembre 2018):

- Informe gestión Secretaría Distrital de Salud.
- Informes de gestión de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE de Bogotá (Sur, Suroccidente, Norte y Centro Oriente).
- Informe gestión EAPB Capital Salud.
- Informe gestión IDCBIS.
- Informe gestión EAGAT.
- Balance y presentaciones de logros de Gestión de las entidades anteriormente mencionadas.

Productos de Diálogos Rendición de Cuentas 2018:

- Publicación en página web de la SDS, de la información mencionada en el punto anterior, con la oportunidad debida para que la ciudadanía pudiera revisarla, analizarla y generar preguntas al respecto.
- Informe Consulta expectativas de información o temas de interés de la ciudadanía.
- Entrega de información de manera continua a la comunidad con respecto al tema de control social y rendición de cuentas, en los diferentes espacios en que la SDS le brinda asistencia técnica u orientación.
- Diálogos ciudadanos con las Gerentes de las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE.
- Espacio de preguntas de y respuestas de la ciudadanía durante la Audiencia Pública desde cada uno de los puntos de transmisión de la rendición de cuentas del Sector, a través de preguntas en vivo, formato escrito, canal virtual a través de correo electrónico, Twitter y Facebook.

Productos de incentivos Rendición de Cuentas 2018:

- Capacitación en Control Social a ciudadanos que participan en las diferentes instancias y espacios, veedurías ciudadanas, y usuarios de las USS.
- Fomento a la cultura de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y funcionarios del sector salud a través de capacitación en rendición de Cuentas.
- Entrega de memorias a asistentes a capacitación.

Productos de Evaluación Rendición de Cuentas 2018:

- Aplicación encuesta de satisfacción a asistentes de audiencia pública de Rendición de Cuentas 2018 – Sector Salud.
- Sistematización y análisis de la información de la Evaluación.
- Emisión Informe de “Evaluación Rendición de Cuentas 2018”
- Sistematización de las Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sector Salud 2018, para la Rendición de cuentas de la Alcaldía.

Acorde con lo expuesto el sector público de salud de Bogotá cumplió en la vigencia 2018 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 y los lineamientos distritales de la Veeduría Distrital.

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 2019.

Decisiones de la Administración “Bogotá Mejor para Todos” frente al proceso de Rendición de Cuentas y que se convertirán en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2019.

- ✓ El proceso de “Rendición de Cuentas 2019” de la Secretaría Distrital de Salud, será liderado por el Señor Secretario de Salud; quien se apoyará en funcionarios de la alta dirección, para asegurar el óptimo desarrollo de este.
- ✓ Los directivos que tendrán roles específicos de liderazgo y coordinación son:
 - ☞ Subsecretario de Planeación y Gestión Sectorial: tendrá a su cargo el alistamiento institucional y el cumplimiento de estándares de calidad y oportunidad en la información que será presentada por las entidades del sector.
 - ☞ Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía: Capacitación, consulta de temas de interés, diálogos ciudadanos, convocatoria de la ciudadanía
 - ☞ Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones: Imagen sectorial unificada, diseño y publicación de sliders y piezas comunicativas vía página web, mailing y pantallas digitales, difusión de la información, agendar a los participantes, y logística de la transmisión y desarrollo de la Audiencia Pública.

- ☞ Dirección TIC: apoyo estratégico para la publicación y difusión de la información.
- ✓ 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 versión 2, 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 2019, 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, el IDCBIS (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud) y el EAGAT (Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica), asegurando la adecuada democratización de la información en salud.
- ✓ Con el fin de asegurar que se dé respuesta a inquietudes de la ciudadanía de todo el Distrito, se generaran diferentes estrategias para incluir las preguntas de usuarios de las cuatro redes (sur, norte, suroccidente y centro oriente), como preguntas en vivo, preguntas por escrito, videos pregrabados que soporten el desarrollo de la audiencia y por el canal virtual a través de correo electrónico (contactenos@saludcapital.gov.co), Twitter y Facebook.
- ✓ Los Informes de Gestión de la SDS, Subredes, Capital Salud, IDCBIS y EAGAT serán publicados con la debida antelación en la página web de la Secretaría Distrital de Salud (www.saludcapital.gov.co), 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 contará en la página web de la SDS, con el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co , 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 apartado del informe se tuvo en cuenta información proveniente de varias fuentes, entre las que podemos citar:

- Plan Territorial de Salud- Bogotá 2016 – 2020.
- Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales de Salud para el Distrito Capital.
- 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.
- Información generada por el aplicativo SIDMA y SIPS de la Secretaría Distrital de Salud.
- Informes de Gestión Institucional y Control Social – Formas de Participación de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad de la SDS.

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.

Bogotá tenía para el año 2018 una población de 8.181.047 habitantes según proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE); de los cuales, el 51,5% (n=4.217.194) eran mujeres y el 12,8% (n=1.045.229) tenían 60 o más años, lo que significó un aumento de 3,5 puntos porcentuales en comparación con lo proyectado diez años atrás (proporción 9,3% equivalente a 675.579 personas en 2009). Otro ejemplo relacionado con la transición demográfica ha sido el cambio en la proporción de embarazos adolescentes (15 a 19 años), pasando de 17,87% (n=20.675 embarazos) en el año 2009 a 12,22% (n=10.675 embarazos) en el año 2018. Este indicador, junto con otros que serán descritos más adelante, muestran un avance en términos de salud pública para la ciudad.

Lo anterior da cuenta de una transición demográfica que, acompañada de las dinámicas migratorias, puede influir en el perfil epidemiológico de la ciudad; por ejemplo, el aumento de la población envejecida en el distrito conlleva a un aumento en la prevalencia de enfermedades crónicas y favorece el posicionamiento de estas enfermedades entre las principales causas de mortalidad.

En relación con esto, se ha encontrado que las principales causas de mortalidad en Bogotá son las enfermedades isquémicas del corazón ocupan el primer lugar (16,90%), seguidas de las enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores (7,26%), enfermedades cerebrovasculares (6,35%), homicidios (3,66%), enfermedades hipertensivas (3,63%), la neumonía (3,58%) y la diabetes mellitus (2,99%); datos correspondientes a Base de datos de la mortalidad general en el D.C. Dane 2017.

De otra parte, en población general ocurrieron 2.326 muertes por EPOC correspondiente a una tasa de 28,78 por 100.000 habitantes. La variación de defunciones con respecto a 2016 fue hacia el incremento en 10,55%. En cuanto a diabetes mellitus, hubo 957 muertes por esta causa, lo equivalente a 11,8 muertes por 100.000 habitantes y a una reducción del -1,03% comparado con el año 2016; por enfermedades hipertensivas en 2017 se presentaron 1.165 casos correspondientes a 14,42 muertes por 100.000 habitantes. Se observó incremento en el número de muertes, con relación a 2016 de 4,76%.

En relación con los tumores malignos, es probable que se incrementen las muertes por algún tipo de cáncer dado que la población de adultos mayores se incrementa. A continuación, se describen los indicadores para cáncer de mama, útero y próstata:

- Para el año 2017 hubo 534 muertes por cáncer de mama de la mujer correspondiente a una tasa de 12,81 por 100.000 mujeres; las muertes por esta causa en las mujeres se redujeron en -1,03% comparado con el año 2016.
- En 2017 se presentaron 200 muertes por cáncer de útero, con una tasa calculada de 4,80 por cada 100.000 mujeres. El comportamiento entre 2016 y 2017 no presenta variación.
- El tumor maligno de la próstata presenta un incremento en 2017 (457 muertes) comparado con 2016 (421 muertes); el incremento de las muertes fue del 8,55%. La tasa se incrementó en 2017 a 11,7 por cada 100.000 hombres.

Al analizar los indicadores preliminares de mortalidad de Bogotá para el año 2018 (fuente: Bases SDS -RUIAF-ND -Sistema de Estadísticas Vitales preliminares corte 08-01-2019 y ajustado 14-01-2019), correspondientes a algunos grupos de edad, se observan cambios favorables en la salud materno-infantil. Estos indicadores son descritos a continuación:

- Para el año 2018 en Bogotá se presentaron 22 muertes maternas en el distrito, lo que correspondió a una razón de mortalidad materna de 25,2 muertes por 100.000 nacidos vivos (NV), y esto representó una disminución del 15,4% en el número de casos comparado con las 26 muertes maternas en el año 2017. Los casos se presentaron en diez de las veinte localidades del Distrito: Engativá (6 casos), Kennedy (4 casos), Usaquén (3 casos), San Cristóbal y Bosa (cada una 2 con casos), Chapinero, Usme, Suba, Rafael Uribe Uribe, y Ciudad Bolívar (cada una 1 con caso). Y una reducción diferencial del indicador de meta del 30% con respecto al periodo base 2014, en las localidades Pareto (70%) Engativá, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar y Suba.
- Para el mismo año 2018 Bogotá se registraron 1073 muertes perinatales, y esto se vio reflejado en una tasa de mortalidad perinatal de 12,2 por 1.000 nacidos vivos (NV) incluyendo a los fetales, lo que corresponde a una disminución del 17,7% de los casos comparado con el año 2016 (1303 casos). El 55% de los casos se presentaron en las localidades Suba (147 casos), Kennedy (141 casos), Ciudad Bolívar (117 casos), Bosa (99 casos) y Engativá (81 casos). Y una reducción diferencial del indicador de meta de 2,86% con respecto al periodo base 2014, en las localidades Pareto (53,7%) Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa y Engativá.

- En Bogotá se presentaron 767 muertes infantiles (en menores de un año) en el periodo 2018, lo que correspondió a una tasa de 8,8 por 1.000 nacidos vivos, lo que corresponde a una disminución del 17,3% de los casos comparado con el año 2016 (927 casos). El 55% de los casos se presentaron en las localidades Ciudad Bolívar (99 casos), Kennedy (98 casos), Suba (97 casos), Engativá (65 casos) y Usme (60 casos). Y una reducción diferencial del indicador de meta de 29,8% con respecto al periodo base 2014, en las localidades Pareto (60%) Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba, Engativá, Bosa y San Cristóbal.

- En este mismo año 2018 en Bogotá se presentaron 890 muertes en menores de cinco años, lo que significó una tasa de 14,6 por 10.000 menores de cinco años (10,2 por 1.000 nacidos vivos), lo que corresponde a una disminución del 19,5% de los casos comparado con el año 2016 (1.106 casos). El 61% de los casos se presentaron en las localidades Kennedy (117 casos), Suba (112 casos), Ciudad Bolívar (110 casos), Engativá (75 casos), Usme y Bosa (cada una con 66 casos).

Para el análisis de la mortalidad durante los primeros cinco años de vida, la Secretaría Distrital de Salud le ha dado gran importancia al seguimiento de las muertes por neumonía, Infección Respiratoria Aguda (IRA), Enfermedad Diarreica Aguda (EDA) y desnutrición. Estos indicadores se describen a continuación:

- Durante el año 2018 en Bogotá hubo 42 muertes por neumonía en menores de cinco años con una tasa de mortalidad de 6,9 por 100.000 menores de cinco años, lo que corresponde a una disminución del 6,7% de los casos comparado con el año 2016 (45 casos). El 52% de los casos se presentaron en las localidades Kennedy (7 casos), Usme (5 casos), San Cristóbal (4 casos), Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar (cada una 3 con casos). Y una reducción diferencial del indicador de meta de 245% con respecto al periodo base 2014, en las localidades Pareto (57,5%) Kennedy, Ciudad Bolívar, Suba y Bosa.

- En cuanto a las muertes por IRA, en Bogotá ocurrieron 23 muertes por esta causa en menores de cinco años, lo que representó una tasa de mortalidad de 3,8 por 100.000 menores de cinco años, lo que corresponde a una disminución del 11,5% de los casos comparado con el año 2016 (26 casos).

- No se presentaron en Bogotá muertes por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA) en menores de cinco años.

- En cuanto a la desnutrición, En Bogotá no se registraron muertes por esta causa en menores de cinco años, mostrando un avance importante en Bogotá y un reto para mantener este indicador en 0.

La morbilidad de Bogotá D.C. por edad y sexo año 2017, analizada conforme a las dimensiones del Plan Decenal de Salud Pública PDSP-2012-2021, con fuente: Base de datos RIPS SDS 2004-2019, Base de datos RIPS Ministerio de Salud y Protección Social 2009-2018, población contributiva y subsidiada con corte de recepción 2018/12/31; al analizar las primeras 20 causas de atención el 31% corresponde a la Dimensión de vida saludable enfermedades transmisibles como: rinoфарингитис aguda [resfriado común], gastroenteritis infecciosa, bronquiолitis aguda; no especificada, amigdalitis aguda, infección de vías urinarias, bronquitis aguda; no especificada, faringitis aguda; no especificada, otitis media; no especificada, neumonía, laringitis obstructiva; aguda [CRUP], bronconeumonía; no especificada y otitis media serosa; estas patologías se encuentran con mayor proporción en los grupos de edad menores de 1 año, de 1 a 5 años y de 6 a 11 años las anteriores patologías y grupos de edad mencionados muestran que las mujeres presentan mayor riesgo de enfermarse en comparación con los hombres, en los eventos como Rinoфарингитис aguda e infecciones de vías urinarias entre otras.

El 30% corresponde a la Dimensión vida saludable y condiciones no trasmisibles (crónicas) como: hipertensión esencial (primaria), hipotiroidismo no especificado, astigmatismo, gastritis; no especificada, síndrome colon irritable sin diarrea, hiperlipidemia mixta, migraña, diabetes mellitus no insulino-dependiente, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, hiperplasia de la próstata, diabetes mellitus insulino-dependiente, enfermedad renal crónica, presbicia, artrosis, , apnea del sueño, y cardiomiopatía isquémica; estas patologías se presentaron con mayor proporción en los grupos de edad de 29 a 59 años y mayores de 60 años; las mujeres presentan mayor riesgo de enfermar.

Las enfermedades de salud oral, representan el 16%, con eventos como caries de la dentina, gingivitis crónica; en su orden hasta el grupo de 29 a 59 año; apareciendo en el grupo de los 6 a 11 años, anomalías de la posición del diente, alteraciones en la erupción dentaria, dientes incluidos y raíz dental retenida; y de los 12 a 17 aparece adicional a las generales en todos los grupos anomalías de la posición del diente, dientes incluidos y dientes incluidos y anomalías de la relación entre los arcos dentarios; estas patologías se presenta con mayor proporción en este grupo y con mayor riesgo presencia en mujeres en comparación con los hombres.

El 8%, corresponde a la Dimensión sexual y derechos reproductivos como: supervisión de embarazo de alto riesgo, supervisión de embarazo normal, embarazo, vaginitis aguda y enfermedad por virus de la inmunodeficiencia humana [VIH]; estas patologías se presentan con mayor proporción en el grupo de edad de 18 a 28 años y presenta

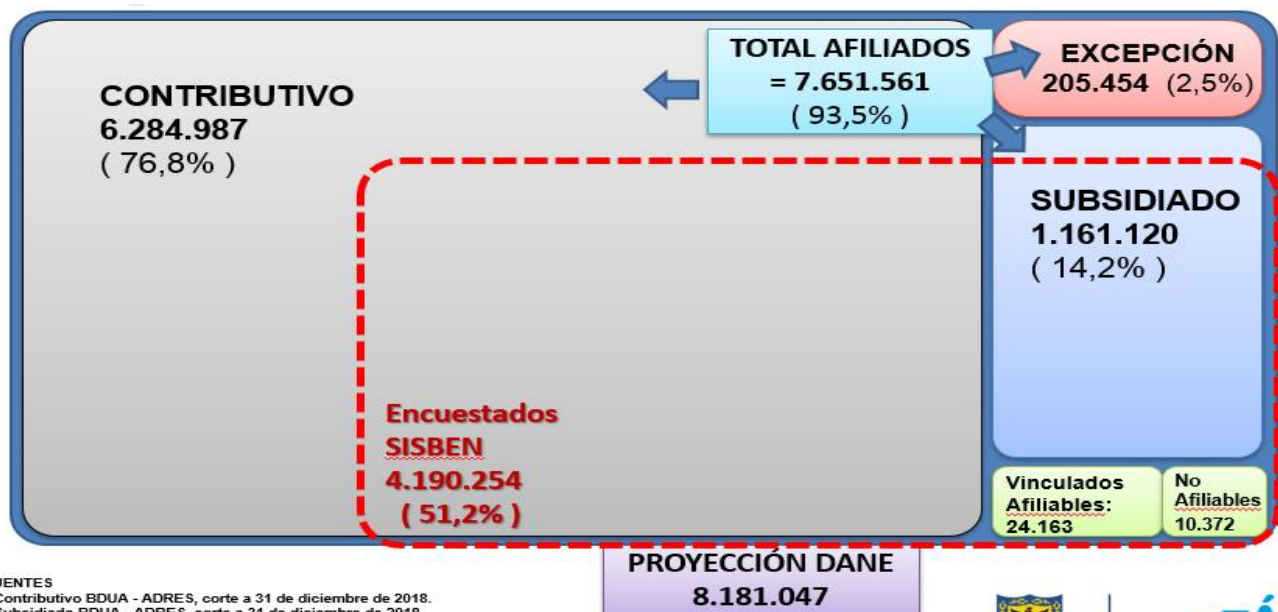
mayor riesgo de presentarlas las mujeres en comparación con los hombres. Llama la atención la supervisión embarazos de alto riesgo en grupo edad de 12 a 17 años y sepsis bacteriana del recién nacido en menores de 1 año.

Llama la atención la aparición temprana en el grupo de los 18 a 28 años en la Dimensión de salud y ámbito laboral con un 6% y con mayor presencia en mujeres con: Lumbago; no especificado en un quinto lugar y en el grupo de 29 y 59 aparece en tercer lugar igualmente en mujeres; relacionado seguramente con posiciones inadecuadas o malas posturas en el trabajo u hogar.

El resto de diagnósticos con un 15%, distribuido un 11% la Dimensión salud ambiental como: dermatitis atópica y rinitis alérgica; no especifica en los grupos de edad de 0 a 5 años, de 6 a 11 años y de 12 a 17 años; el 6% con Obesidad, desde el grupo de 6 a 11, de 18 a 28 y de 29 a 59 años se posicionan en la Dimensión Seguridad Alimentaria y Nutricional y por último con el 3% en la Dimensión Convivencia Social y Salud Mental, con perturbación de la actividad y de la atención en el grupo de 6 a 11 años; en los demás grupos no se consulta por eventos de esta dimensión.

2.2 Caracterización por Aseguramiento en Salud 2018

Distribución de la Población por condición de aseguramiento con corte a diciembre 2018:



FUENTES

- * Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.
- * Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.
- * Base de datos SISBÉN certificada DNP, noviembre de 2018 (vigente a 31 de diciembre de 2018).
- * Base Individualizada de la PPNA - MinSalud, corte Octubre de 2018
- * DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2017.
- * Proyección población DANE a 2018 (antiguo censo).



ESTADO DEL ASEGURAMIENTO POBLACIÓN DE BOGOTÁ			DIC-2018
AFILIADOS POR RÉGIMEN			
	Cantidad	% del total	% de afiliados
Activos en Régimen Contributivo	6.105.670	74,6%	79,8%
Suspendidos en Régimen Contributivo	179.317	2,2%	2,3%
Afiliados Contributivo	6.284.987	76,8%	82,1%
Activos en Régimen Subsidiado	1.161.120	14,2%	15,2%
Regímenes de Excepción (estimado)	205.454	2,5%	2,7%
Subtotal afiliados	7.651.561	93,5%	100,0%
SISBEN NO AFILIADOS			
	Cantidad	% del total	
Afiliables al Régimen Subsidiado (SISBEN Niveles 1 y 2 + Menores Nivel 3)	24.163	0,3%	
Encuestados que no se pueden afiliar al subsidiado por puntaje Sisbén superior	10.372	0,1%	
Total SISBEN no afiliados	34.535	0,4%	
POR ENCUESTA SISBEN			
	Cantidad	% del total	
Encuestados SISBEN Afiliados	4.155.719	50,8%	
Encuestados SISBEN No Afiliados	34.535	0,4%	
Subtotal Encuestados Metodología 3	4.190.254	51,2%	
No Encuestados, Afiliados (estimado)	3.495.842	42,7%	
No Encuestados, No Afiliados, Atendidos FFDS en 2017	32.209	0,4%	
No Encuestados, No Afiliados, No Atendidos (estimado)	462.742	5,7%	
Subtotal No Encuestados (estimado)	3.958.584	48,4%	
Proyección población DANE a 2018	8.181.047		
FUENTES			
* Contributivo BDU A - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.			
* Subsidiado BDU A - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.			
* Base de datos SISBÉN certificada DNP, noviembre de 2018 (vigente a 31 de diciembre de 2018).			
* Base Individualizada de la PPNA - MinSalud, corte Octubre de 2018			
* DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2017.			
* Proyección población DANE a 2018 (antiguo censo).			
* Cruce RIPS SDS corte 2017 con SISBEN y BDU A.			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO			DIC-2018
EPS-S	Cantidad	%	
CAPITAL SALUD	876.453	75,48%	90,5%
COMFACUNDI UNICAJAS	91.041	7,84%	9,4%
NUEVA EPS	787	0,07%	0,1%
SUBTOTAL	968.281	83,32%	% del Contrib
FAMISANAR (M)	68.255	5,88%	5,60%
MEDIMAS (M)	31.027	2,67%	8,08%
SALUD TOTAL (M)	24.354	2,10%	3,55%
COMPENSAR (M)	21.239	1,83%	1,56%
NUEVA EPS (M)	15.128	1,30%	3,03%
CRUZ BLANCA (M)	13.806	1,19%	5,08%
SURA (M)	6.781	0,58%	2,12%
SANITAS (M)	6.568	0,57%	0,58%
COOMEVA (M)	5.118	0,44%	4,59%
ALIANSALUD (M)	262	0,02%	0,12%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (M)	214	0,02%	3,89%
SALUDVIDA (M)	87	0,01%	1,62%
SUBTOTAL MOVILIDAD	192.839	16,61%	
Total general	1.161.120	100,00%	

AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO			DIC-2018
EPS-C	Cantidad	%	
COMPENSAR	1.363.652	21,70%	
FAMISANAR	1.219.597	19,40%	
SANITAS	1.131.814	18,01%	
SALUD TOTAL	685.458	10,91%	
NUEVA EPS	499.105	7,94%	
MEDIMAS	383.830	6,11%	
SURA	319.678	5,09%	
CRUZ BLANCA	271.656	4,32%	
ALIANSALUD	218.807	3,48%	
COOMEVA	111.408	1,77%	
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD	5.497	0,09%	
SALUDVIDA	5.370	0,09%	
FPS FERROCARRILES NACIONALES	4.075	0,06%	
COMFENALCO VALLE	6	0,00%	
SALUD MIA	3	0,00%	
COOSALUD	2	0,00%	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO			DIC-2018	
EPS-C (Movilidad)	Cantidad	%		
CAPITAL SALUD (M)	58.796	0,94%	Movilidad: 64.143	
COMFACUNDI UNICAJAS (M)	5.347	0,09%		
ASMET SALUD (M)	830	0,01%		
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA (M)	24	0,00%		
SALUDVIDA (M)	15	0,00%		
EMDISALUD E.S.S. (M)	9	0,00%		
NUEVA EPS (M)	4	0,00%		
MUTUAL SER E.S.S. (M)	4	0,00%		
Total general	6.284.987	100,00%		

FUENTES
* Contributivo BDUA – ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.
* Subsidiado BDUA – ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.

POBLACIÓN POR LOCALIDAD						
LOCALIDAD	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (estimado)	%	RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN (estimado)	%	RÉGIMEN SUBSIDIADO	%
01. USAQUEN	428.872	90,2%	13.040	2,7%	28.678	6,0%
02. CHAPINERO	111.016	88,0%	3.933	3,1%	8.230	6,5%
03. SANTA FE	54.714	58,3%	1.882	2,0%	32.432	34,6%
04. SAN CRISTOBAL	265.660	67,7%	10.032	2,6%	97.849	24,9%
05. USME	202.120	58,9%	5.178	1,5%	102.687	29,9%
06. TUNJUELITO	125.076	67,1%	9.476	5,1%	36.917	19,8%
07. BOSA	520.142	69,0%	13.608	1,8%	136.599	18,1%
08. KENNEDY	937.411	76,2%	36.146	2,9%	132.653	10,8%
09. FONTIBON	358.314	84,5%	15.955	3,8%	25.535	6,0%
10. ENGATIVA	724.409	82,0%	27.427	3,1%	71.228	8,1%
11. SUBA	1.129.443	85,9%	24.874	1,9%	88.091	6,7%
12. BARRIOS UNIDOS	222.035	82,1%	8.530	3,2%	12.109	4,5%
13. TEUSAQUILLO	139.695	99,7%	5.093	3,6%	2.180	1,6%
14. LOS MARTIRES	67.999	72,9%	2.611	2,8%	16.261	17,4%
15. ANTONIO NARIÑO	83.384	76,4%	3.709	3,4%	9.702	8,9%
16. PUENTE ARANDA	186.509	85,3%	6.109	2,8%	19.723	9,0%
17. LA CANDELARIA	15.940	71,7%	452	2,0%	4.489	20,2%



POBLACIÓN POR LOCALIDAD						
LOCALIDAD	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (estimado)	%	RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN (estimado)	%	RÉGIMEN SUBSIDIADO	%
18. RAFAEL URIBE URIBE	237.154	68,1%	4.864	1,4%	85.987	24,7%
19. CIUDAD BOLIVAR	473.652	63,3%	12.509	1,7%	181.465	24,3%
20. SUMAPAZ	1.442	19,0%	26	0,3%	1.385	18,3%
99. LOCALIDAD NO REFERIDA					66.920	
Total general	6.284.987	76,8%	205.454	2,5%	1.161.120	14,2%

POBLACIÓN POR SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD						
LOCALIDADES POR SUBRED	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (estimado)	%	RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN (estimado)	%	RÉGIMEN SUBSIDIADO	%
SUBRED CENTRO ORIENTE	724.851	68,5%	23.550	2,2%	246.720	23,3%
ANTONIO NARIÑO	83.384	76,4%	3.709	3,4%	9.702	8,9%
LA CANDELARIA	15.940	71,7%	452	2,0%	4.489	20,2%
LOS MARTIRES	67.999	72,9%	2.611	2,8%	16.261	17,4%
RAFAEL URIBE URIBE	237.154	68,1%	4.864	1,4%	85.987	24,7%
SAN CRISTOBAL	265.660	67,7%	10.032	2,6%	97.849	24,9%
SANTA FE	54.714	58,3%	1.882	2,0%	32.432	34,6%
SUBRED NORTE	2.755.470	85,8%	82.897	2,6%	210.516	6,6%
BARRIOS UNIDOS	222.035	82,1%	8.530	3,2%	12.109	4,5%
CHAPINERO	111.016	88,0%	3.933	3,1%	8.230	6,5%
ENGATIVA	724.409	82,0%	27.427	3,1%	71.228	8,1%
SUBA	1.129.443	85,9%	24.874	1,9%	88.091	6,7%
TEUSAQUILLO	139.695	99,7%	5.093	3,6%	2.180	1,6%
USAQUEN	428.872	90,2%	13.040	2,7%	28.678	6,0%
SUBRED SUR	802.290	62,4%	27.189	2,1%	322.454	25,1%
CIUDAD BOLIVAR	473.652	63,3%	12.509	1,7%	181.465	24,3%
SUMAPAZ	1.442	19,0%	26	0,3%	1.385	18,3%
TUNJUELITO	125.076	67,1%	9.476	5,1%	36.917	19,8%
USME	202.120	58,9%	5.178	1,5%	102.687	29,9%
SUBRED SUR OCCIDENTE	2.002.376	76,2%	71.818	2,7%	314.510	12,0%
BOSA	520.142	69,0%	13.608	1,8%	136.599	18,1%
FONTIBON	358.314	84,5%	15.955	3,8%	25.535	6,0%
KENNEDY	937.411	76,2%	36.146	2,9%	132.653	10,8%
PUENTE ARANDA	186.509	85,3%	6.109	2,8%	19.723	9,0%

FUENTES
* Contributivo BDU - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.
* Subsidiado BDU - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.

* Base de datos SISBÉN certificada DNP, noviembre de 2018 (vigente a 31 de diciembre de 2018).

* DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2017.

* Proyección población DANE a 2018.

* Maestro Subsidiado SDS, corte a 31 de diciembre de 2018.

AFILIADOS POR EDAD Y SEXO						DIC-2018			
Rango de Edad	R. CONTRIBUTIVO		Total R. CONTRIBUTIVO	R. SUBSIDIADO		Total R. SUBSIDIADO	SISBEN NO AFILIADOS		Total SISBEN NO AFILIADOS
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
a. Menor de 1 año	28.802	27.631	56.433	6.714	6.556	13.270	333	349	682
b. 1 - 5 años	189.424	182.309	371.733	42.959	41.102	84.061	1.395	1.377	2.772
c. 6 - 13 años	332.526	318.808	651.334	75.726	72.631	148.357	1.637	1.662	3.299
d. 14 - 17 años	167.535	163.679	331.214	44.648	42.934	87.582	721	681	1.402
e. 18 - 26 años	497.858	513.778	1.011.636	73.835	87.677	161.512	2.547	2.895	5.442
f. 27 - 59 años	1.445.934	1.580.968	3.026.902	205.479	272.060	477.539	9.290	7.368	16.658
g. 60 años o más	355.240	480.495	835.735	80.835	107.964	188.799	2.209	2.071	4.280
Total general	3.017.319	3.267.668	6.284.987	530.196	630.924	1.161.120	18.132	16.403	34.535

FUENTES

* Contributivo BDU A - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.

* Subsidiado BDU A - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.

* Base de datos SISBÉN certificada DNP, noviembre de 2018 (vigente a 31 de diciembre de 2018).

POBLACIONES ESPECIALES - AFILIADOS EN BOGOTÁ AL S.G.S.S.S. DIC-2018			
TIPO DE POBLACIÓN	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total general
Víctimas del conflicto armado interno	221.440	123.112	344.552
Comunidades indígenas	8.896	5.671	14.567
Habitante de la calle	70	6.019	6.089
Personas en prisión domiciliaria a cargo del INPEC	788	4.584	5.372
Población infantil a cargo del ICBF	1.274	3.418	4.692
Población desmovilizada	2.510	1.865	4.375
Responsabilidad Penal Adolescentes	1.028	1.118	2.146

POBLACIONES ESPECIALES - AFILIADOS EN BOGOTÁ AL S.G.S.S.S. DIC-2018			
TIPO DE POBLACIÓN	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total general
Personas mayores en centros de protección	24	1.288	1.312
Población reclusa	185	695	880
Programa de protección a testigos	102	456	558
Migrantes colombianos repatriados	215	214	429
Comunidad ROM (Gitanos)	217	211	428
Población infantil vulnerable bajo protección de SDIS	18	140	158
Total general	236.767	148.791	385.558
FUENTES * Listados Censales Poblaciones Especiales, corte a 31 de diciembre de 2018. * Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018. * Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2018.			

2.3 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 (7) y Súper CADES (5)
- COIS (Centros de Orientación e Información en Salud) (21)
- CLAV (Centros Locales de Atención a Víctimas) (7)
- Otros canales como el telefónico y el virtual.
 - Línea “Salud para Todos”.
 - Línea 106 “El poder para ser escuchado”.
 - Línea “Piénsalo”.
 - Línea “Púrpura”.
 - Línea de Urgencias y Emergencias.
 - Línea Única Distrital de citas médicas para la Red Pública.
 - Canales virtuales como:
 - www.saludcapital.gov.co
 - Email: contactenos@saludcapital.gov.co
 - @sectorsalud
 - Fan page: www.facebook.com/secretariadistritaldesalud

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 con 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 Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso SIDMA (CADES, SUPERCADES y CDS) y SIPS (COIS y CLAVS) 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	Red Super CADE	Red CADE	Módulos	Línea Salud para Todos, líneas convencionales; líneas telefónicas SDQS	Canal Web	Total, a diciembre 2018
Total, personas atendidas con gestión para el acceso ciudadano en salud.	43059	32407	19051	26458	11996	132971

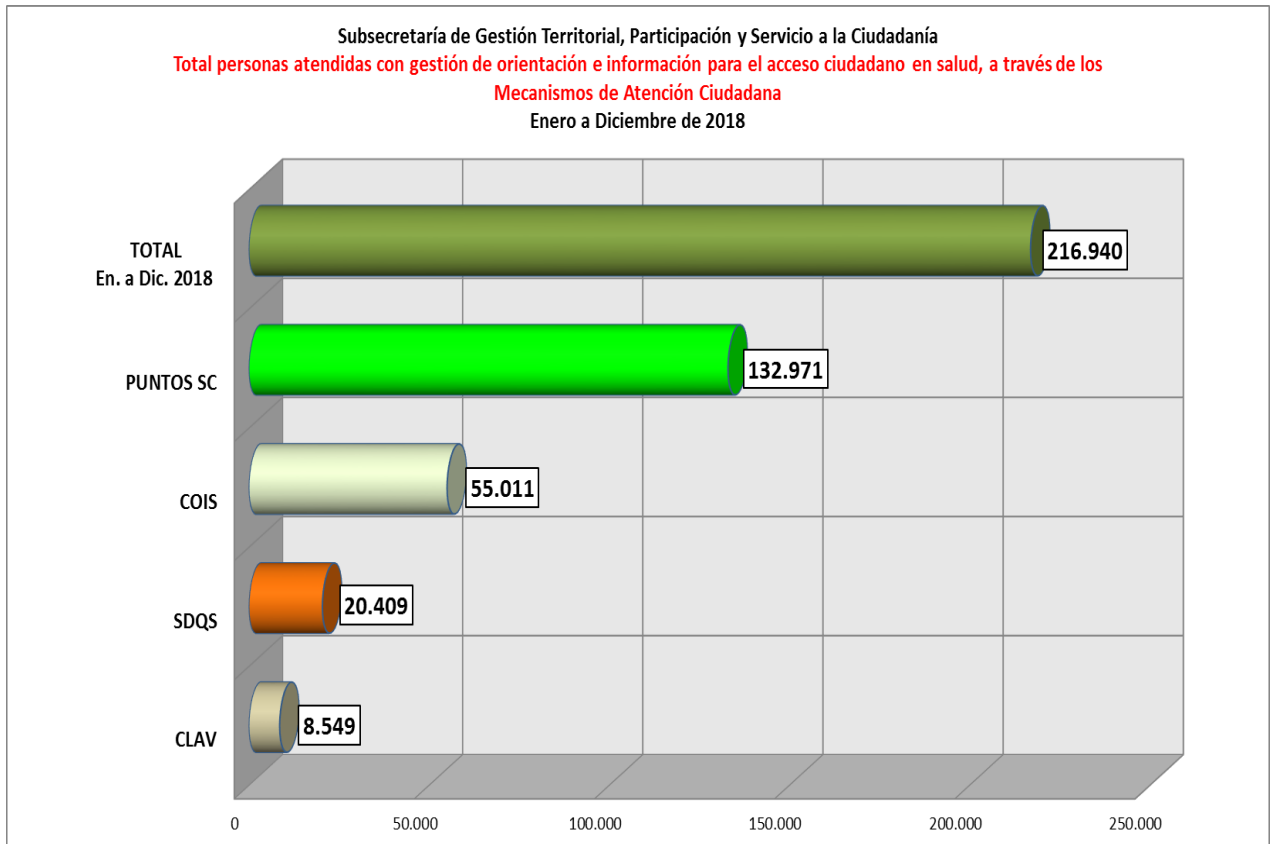
Total, personas atendidas con gestión para el acceso ciudadano en salud Ene-Dic 2018	Total, casos atendidos COIS 2018	Total, casos atendidos CLAV 2018
	55011	8549

Total población atendida 2018	
Total, Población atendida SIDMA	132971
SDQS	20409
Total, población atendida COIS	55011
Total, población atendida CLAV	8549
Total	216940

En el análisis que hace la entidad con respecto a la atención que brinda la SDS, en el año 2018, se hace un desagregado en los subsiguientes cuadros, en donde explicamos el resultado de la atención brindada por los canales que ha implementado la entidad y que ha servido para una atención en tiempo real a la comunidad.

Es importante hacer claridad, que el Sistema “Bogotá te Escucha”, aplicativo SDQS, que es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es

transversal a todas las entidades del Distrito. La Secretaría Distrital de Salud, SDS, le compete aquellas peticiones de su competencia para adelantar su gestión de trámite, traslado o resolución. En las estadísticas que se presentan, se puede visualizar, puntualmente el consolidado del SDQS, así como el total del número de ciudadanos que acudieron a la entidad para solicitar orientación o información para acceder al Sistema General de Seguridad Social en el Distrito Capital.



Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso.

CONVENCIONES:

PUNTOS SC: Puntos de Servicio al Ciudadano - Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

COIS: Centros de Orientación e Información en Salud - Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad

2.4 Caracterización de la población activa en los diferentes espacios e Instancias de "Participación Social en Salud" vigencia 2018

A continuación, se presenta la información relacionada con las "Formas e Instancias

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 NORTE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Usaquén	9	20	29
Chapinero	8	11	19
Simón Bolívar	6	13	19
Engativá	11	15	26
Suba Gran Alianza	2	9	11
Suba ASODESUBA	7	5	12
TOTAL RED	43	73	116

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Usaquén	10	19	29
Chapinero	7	11	18
Teusaquillo	5	10	15
Barrios Unidos	12	15	27
Engativá	11	7	18
Suba	14	29	43
TOTAL RED	59	91	150

COMITÉ DE ETICA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Subred Norte	3	4	7
TOTAL RED	3	4	7

JUNTAS ASESORAS COMUNITARIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Usaquén	3	3	6
Chapinero	5	2	7
Simón Bolívar	3	4	7
Engativá	4	3	7
Suba	5	1	6
TOTAL RED	20	13	33



RED CENTRO ORIENTE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Centro Oriente	11	9	20
San Cristóbal	5	9	14
San Blas	12	14	26
La Victoria	4	18	22
Santa Clara	19	14	33
Rafael Uribe	19	23	42
TOTAL RED	70	87	157

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Mártires	4	7	11
Santa Fe	4	2	6
Candelaria	3	7	10
San Cristóbal	10	15	25
Rafael Uribe	12	16	28
Antonio Nariño	1	6	7
TOTAL RED	34	53	87

COMITÉ DE ETICA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Subred Centro Oriente	4	4	8
TOTAL RED	4	4	8

JUNTAS ASESORAS COMUNITARIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Centro Oriente	4	5	9
San Cristóbal	4	2	6
San Blas	2	4	6
La Victoria	0	6	6
Santa Clara	2	5	7
Rafael Uribe	3	3	6
TOTAL RED	15	25	40



RED SUR

ASOCIACIÓN DE USUARIOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tunal	10	32	42
Tunjuelito	6	14	20
Meissen	15	19	34
Vista Hermosa	6	24	30
Usme	17	25	42
Nazareth	17	13	30
TOTAL RED	71	127	198

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tunjuelito	9	8	17
Ciudad Bolívar	3	16	19
Usme	9	16	25
Sumapaz	16	10	26
TOTAL RED	37	50	87

COMITÉ DE ETICA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Subred Sur	2	5	7
TOTAL RED	2	5	7

JUNTAS ASESORAS COMUNITARIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Tunal	4	1	5
Tunjuelito	3	3	6
Meissen	4	3	7
Vista Hermosa	2	4	6
Usme	2	5	7
Nazareth	2	4	6
TOTAL RED	17	20	37

RED SUR OCCIDENTE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Fontibón	26	43	69
Pablo VI	18	50	68
Bosa II	8	36	44
Occidente de Kennedy Asuken	19	49	68
Occidente de Kennedy - Nacional	25	28	53
Del Sur Asosur	17	22	39
Del Sur Puente Aranda	4	10	14
TOTAL RED	117	238	355

COPACOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Fontibón	11	16	27
Bosa	19	29	48
Kennedy	9	27	36
Puente Aranda	10	15	25
TOTAL RED	49	87	136

COMITÉ DE ETICA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Subred Occidente	3	6	9
TOTAL RED	3	6	9

JUNTAS ASESORAS COMUNITARIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Kennedy	4	4	8
Fontibón	4	4	8
Pablo VI	5	3	8
Bosa	1	6	7
Sur	4	4	8
TOTAL RED	18	21	39

Veedurías Ciudadanas en Salud

Para fortalecer la democracia y la vinculación de los ciudadanos en los asuntos públicos para la Secretaría Distrital de Salud (SDS), el Proceso de Control Social es un mecanismo transversal que contribuirá a la eficiencia administrativa, la participación ciudadana, la transparencia y la lucha contra la corrupción, velando por los derechos y deberes de los usuarios y cumpliendo con los deberes.

Para ello se trabaja bajo los lineamientos de Control Social dictados por la Veeduría Distrital, ente de control que acompaña y asiste técnicamente las iniciativas del ejercicio de control social de las Veedurías ciudadanas en Salud. De tal manera se pudo establecer un marco de referencia para ejercer iniciativas de Control Social liderado por la ciudadanía y acompañado por las Entidades de Salud del Distrito, forjando una participación social efectiva mediante el diálogo directo y permanente entre la administración y la ciudadanía con facilidad de acceso a la información, mesas de diálogo y seguimiento a los compromisos sobre la gestión y ejecución de los recursos públicos en salud; con base a lo establecido en la normatividad vigente.

La Secretaría Distrital de Salud se propone afianzar la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando la participación ciudadana, a través de las Veedurías Ciudadanas en Salud, tales como:

2018			
N°	PROYECTO	Veeduría Ciudadana en Salud	N° ciudadanos Constituidos
1	NUEVOS HOSPITALES - APP	Santa Clara	18
2		Materno Infantil	10
3		Usme	15
4		Bosa	16
5		La Felicidad	12
6		Simón Bolívar	8
Subtotal		6	79
7	Plan de Salud Pública Intervenciones Colectivas - PSPIC	PSPIC Subred Sur 2018	16
8		PSPIC Subred Centro Oriente 2018	18
9		PSPIC Subred Sur Occidente 2018	19
10		PSPIC Subred Norte 2018	23
Subtotal		4	76
11	PIOEG	Salud Plena de las Mujeres con enfoque diferencial	11
Subtotal		1	11
12	PROYECTOS DE INVERSIÓN LOCAL PIL	Proyectos de inversión Local en Salud Tunjuelito	3
13		Proyectos de inversión Local en Salud Usme	4
14		Proyectos de inversión Local en Salud Ciudad Bolívar	4
15		Proyectos de inversión Local en Salud Usaquéen	7
16		Proyectos de inversión Local en Salud Chapinero	3

2018			
N°	PROYECTO	Veeduría Ciudadana en Salud	N° ciudadanos Constituidos
17		Proyectos de inversión Local en Salud Engativá	3
18		Proyectos de inversión Local en Salud Suba	3
19		Proyectos de inversión Local en Salud Puente Aranda	6
20		Proyectos de inversión Local en Salud Kennedy	2
21		Proyectos de inversión Local en Salud Fontibón	4
22		Proyectos de inversión Local en Salud San Cristóbal	8
23		Proyectos de inversión Local en Salud Rafael Uribe Uribe	4
24		Proyectos de inversión Local de Sumapaz	7
25		Proyectos de inversión Local en Antonio Nariño	8
Subtotal		14	66
26	INFRAESTRUCTURA	Infraestructura: UPA Libertadores	8
27		Infraestructura: CAPS Diana Turbay	19
28		Infraestructura: CAPS Danubio	12
29		Infraestructura: Il Torre Meissen	8
30		Infraestructura: CAPS Manuela Beltrán	6
31		Infraestructura: CAPS Candelaria	4
Subtotal		6	57
32	CALL CENTER DISTRITAL	Call Center Distrital – Línea Única Distrital de citas médicas para la red Pública	14
Subtotal		1	14
33	DOCENTES DEL MAGISTERIO	Veeduría en Salud para Docentes pensionados y jubilados por enfermedad o invalidez	15
Subtotal		1	15
TOTAL VEEDURÍAS/VEEDORES		33	318

3. Necesidades de Información

3.1 Identificación de necesidades de información de los actores para la RdC 2018

En el proceso de rendición de Cuentas, es necesario identificar la expectativa de información de los grupos de interés de la Secretaría Distrital de Salud, para ello se realizó una consulta sobre los temas que los ciudadanos quieren conocer y dialogar en los diferentes espacios, ésta se realizó a través de la aplicación de una encuesta

de siete preguntas con selección múltiple y pregunta abierta, sobre la cultura de Rendición de Cuentas, su implementación, temas prioritarios y de interés, incentivos e identificación usuarios, se realizó bajo la modalidad física y virtual.

Las encuestas físicas se aplicaron durante las diferentes sesiones de sensibilización y socialización del fomento a la Cultura de Rendición de cuentas con enfoque de Derechos Humanos, realizadas con la ciudadanía e instancias y formas de Participación Comunitaria en Salud, como Asociaciones de usuarios, COPACOS, Juntas Asesoras Comunitarias y Veedurías Ciudadanas en Salud.

Esta consulta constituye una oportunidad de carácter constructivo y propositivo para que la ciudadanía participe y de conocer a las entidades públicas del sector salud, como perciben la cultura de Rendición de Cuentas; a través de este acompañamiento la ciudadanía tiene un espacio de retroalimentación frente al balance de los avances, dificultades y retos sobre la gestión pública. Se contó con la participación de 382 ciudadanos del Distrito Capital y de la aplicación de estas encuestas se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El 92% de los ciudadanos encuestados están interesados en asistir y participar en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector salud 2018, un 4% más que los interesados del año 2017.
- El 85% manifiesta que la audiencia pública es un espacio efectivo de participación ciudadana, porque reciben información de la gestión pública del sector salud, se puede ejercer control social y se verifica los avances o dificultades durante la gestión.
- Los medios por los cuales les gustaría ser convocados a participar de la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Salud 2018, son por su mayoría la invitación directa (25%), la llamada telefónica (24%) y el correo electrónico (15%), en un menor porcentaje se encuentra la página web y las redes sociales.
- El 87 % prefiere recibir la información de la rendición de cuentas del sector salud 2018 bajo modalidad presencial.
- Los temas de mayor interés a tratar en la audiencia pública son: calidad en la prestación de servicios de salud en las Subredes Integradas de Servicios E.S.E. (contratación del talento humano y especialistas, asignación de citas), gestión de sector salud (ejecución presupuestal, estado financieros, reorganización de

los servicios de salud), Infraestructura y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector salud.

- Como muestra de incentivo a su participación en el fomento de la cultura de rendición de cuentas 2018, a el 41% de encuestados les gustaría recibir información sobre aspectos de interés de la entidad, el 27% le interesan las memorias del evento vía correo electrónico y el 21 % está interesado en que se les tenga en cuenta en convocatorias para futuros eventos.
- El 78% de los encuestados participan en dos o más instancias de participación social en salud y el 22% restante son comunidad general, líderes de organizaciones sociales o usuarios de las unidades de servicios de salud E.S.E.

3.2 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 2018- Fuente: Aplicativo SIDMA y SIPS

MOTIVOS DE ORIENTACION A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

ID MOTIVO	MOTIVO	TOTAL
1	Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	63
2	Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	4322
3	Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE o IPS.	3150
4	Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisbén.	26
5	Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	18
6	Cómo solicitar, retirarse o revisar puntaje de la encuesta SISBEN o SISBEN de otros Municipios.	676
7	Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	10
8	Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, o IPS Privadas.	292
9	Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	451
10	Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	2452
11	Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	3
12	Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	2
13	Procesos masivos de aseguramiento.	19
14	Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	966
TOTAL		12450

3.3 Necesidades de Información identificadas a través del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del aplicativo “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS. Año 2018

De acuerdo con el compromiso adquirido por la Entidad con la transparencia, lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la prestación de servicio a la ciudadanía, se presenta el informe de solicitudes de acceso a información correspondiente al año 2018.

En este informe se evidencia el comportamiento de las diferentes tipologías de peticiones, que corresponde a lo registrado y tramitado en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, usuario de la Secretaría Distrital de Salud-SDS. CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS-AÑO 2018					
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	%
		10545	11397	21942	
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	45	51	96	0,47
	Correo electrónico / e mail	1745	1856	3601	18
	Correo urbano-escrito	3905	5299	9204	45
	Presencial	519	362	881	4
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	0	0	0	0
	Teléfono	1438	1066	2504	12
	Web	2044	2079	4123	20
	SUBTOTAL		9696	10713	20409
TIPO DE PETICION <i>Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito</i> COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	398	629	1027	5
	Petición de Interés Particular	4192	4125	8317	41
	Queja	215	362	577	3
	Reclamo	3588	3854	7442	36
	Solicitud de Copia	87	55	142	1
	Solicitud Información	1021	1338	2359	12
	Sugerencia	20	18	38	0,19
	Felicitaciones	65	39	104	0,51
	Consulta	96	264	360	2
	Denuncia por actos de corrupción *	14	29	43	0,21
	SUBTOTAL		9696	10713	20409
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	771	652	1423	7

En este informe se evidencia el comportamiento de las diferentes tipologías de peticiones, que corresponde a lo registrado y tramitado en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, usuario de la Secretaría Distrital de Salud-SDS. **CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS-AÑO 2018**

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	%
		10545	11397	21942	
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	60	10	70	0,32
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	18	22	40	0,18
SUBTOTAL		849	684	1533	7
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		10545	11397	21942	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

* Se debe tener en cuenta que las denuncias por corrupción registradas en el Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, automáticamente se las asigna a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Se gestionaron un total de 20.409 Derechos de Petición a través de aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, de la Secretaria Distrital de Salud-SDS, se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 45% (9.204), web 20% (4.123) y e-mail 18% (3.601); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 41% (8.317), reclamos 36% (7.442) y solicitud de acceso a la información 12% (2.359).

a. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO	I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	% PART.
No oportunidad servicios	1.187	1.552	2.739	54
Dificultad accesibilidad administrativa	576	430	1.006	20
No suministro Medicamentos	199	168	367	7
Atención deshumanizada	122	122	244	5
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	117	91	208	4

MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO	I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	% PART.
Negación Servicios	108	57	165	3
Dificultad Tutelas	73	55	128	3
Problemas recursos económicos	45	41	86	2
Dificultad Alto Costo	33	23	56	1
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	9	9	18	0
Incumplimiento Portabilidad Nacional	11	4	15	0
TOTAL	2.480	2.552	5.032	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Las problemáticas de acceso presentadas, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 54% que corresponde a 2.739 peticiones, y relacionada con dificultades en la prestación de servicios relacionados con demoras en la atención (medicina general y especializada), que en ocasiones ponen en riesgo la vida o salud del usuario, servicios que no son realizados oportunamente o que no son autorizados con oportunidad; servicios en que no se cumple fecha/horario programado para su atención. Importante reiterar que el mayor número de peticiones corresponden a no oportunidad de servicios en ambulatorio medicina especializada.

Dificultad accesibilidad administrativa con 20% que corresponde a 1.006 requerimientos, y relacionada con inadecuada orientación sobre derechos, deberes o trámites a realizar, demoras en la expedición de autorizaciones y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud, problemas de contratación entre asegurador-prestador y problemas recursos físicos, humanos, dotación ligados a las condiciones de habilitación propias de la organización de tipo administrativo; Observando que el mayor número de peticiones están relacionadas con problemas de recursos físicos, humanos y dotación.

No suministro de medicamentos con 7%: que corresponde a 367 peticiones, y referida con el suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y farmacias distantes geográficamente al ciudadano, presentándose un mayor número de requerimientos en el suministro de medicamentos POS.

Atención deshumanizada, con 44 casos que corresponde aprox. al 5% sobre el total de barreras de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

Dentro de las Entidades del Sector Salud del Distrito que presentan mayor número de problemáticas de acceso esta, seguido de la Subred integrada de Servicios de Salud y la EPS Capital Salud.

b. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	I SEM.	II SEM.	TOTAL 2018
Solicitud de Acceso a la Información	1021	1338	2359

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 2018

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el 2018 (20.409 requerimientos), **2359** es decir el 12 % correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: información sobre Personas desaparecidas, sobre acceso a los servicios de salud, temas de salud pública, entre otros

c. Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito

Tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta su tipología

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			7,0	8,0		9,5	9,4	9,4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			2,5	9,5		15,0	7,7	8,1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2,0		9,3	9,1	11,4	8,9	6,7	8,2
DERECHO DE PETICIÓN DE	9,5		12,0	10,4	11,0	8,6	7,7	8,3

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	PROMEDIO DÍAS
INTERÉS PARTICULAR								
FELICITACIÓN				12,0		4,0	8,0	8,0
QUEJA	12,2		8,0	8,9	10,4	7,8	9,0	9,0
RECLAMO	7,8	1,0	10,3	8,1	10,0	9,5	8,3	8,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,0		9,5	4,3	6,4	9,2	6,2	6,2
SOLICITUD DE COPIA				7,0	7,0	7,0	7,4	7,3
SUGERENCIA					12,0			12,0
PROMEDIO DÍAS	8,0	1,0	10,6	8,1	9,4	8,8	7,6	8,0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterios de calidad de oportunidad, coherencia, claridad y calidez, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS para que realicen acciones de mejora al respectivas).

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

- **COHERENCIA:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando.
- **OPORTUNIDAD:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición o requerimientos se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo de solicitud.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a su requerimiento.

A continuación, se presenta consolidado de seguimiento cumplimiento criterios calidad respuesta a peticiones año 2018 de la Secretaría de Salud:

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - AÑO 2018		
AÑO	2018	TOTAL
TOTAL MUESTRA	558	1991
NO OPORTUNIDAD	29	93
NO CLARIDAD	2	4
NO COHERENCIA	1	9
NO CALIDEZ	0	1
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	94%	94.5%
MANEJO NO ADECUADO DEL SDQS	90%	91.5%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

3.4 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.

3.4.1. 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:

- Coordinación y ejecución articulada de acciones con las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud, IDCBIS, EAGAT y Capital Salud para visibilizar avances en su gestión. Esta articulación permitió que durante 2018 las subredes generaran 186 notas para el boletín interno de la SDS, 48 boletines internos de subredes para su publicación en la intranet, 44 sinergias para redes sociales y 20 reeles de imágenes.
- 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 2018 se logró la divulgación de información institucional en canales disponibles en el Distrito (Alcaldía Mayor, 13 sectores del

Distrito y otras entidades), 17 EAPB, 8 EPS, 9 IPS y Alcaldías Locales. Durante 2018, a través de las entidades mencionadas, se divulgaron 26 campañas de comunicación.

- Se destaca la generación de boletines de prensa para realizar free press y la amplia cobertura que se está obteniendo por parte de los medios masivos de comunicación, lo cual contribuye a que la SDS retome su imagen como ente rector en salud en el Distrito por su capacidad técnica.
- Se realizaron 21 visitas a medios de comunicación para relacionamiento con líderes de opinión (directores, editores, jefes de sección), a quienes se les dieron a conocer los avances en la implementación del modelo de salud implementado por esta administración.

Campañas Externas.

La Oficina de Comunicaciones implementó 20 campañas y/o acciones de comunicación externa con el objetivo de promover la salud y prevenir la enfermedad, para todas se creó concepto con sus respectivos textos de campaña, se elaboraron piezas gráficas y audiovisuales, sinergias para redes sociales y boletín de prensa. Estas se divulgaron por canales institucionales de la SDS y las 4 Subredes, así como difusión por medios de comunicación a través de free press.

- Respira sin IRA
- Jornadas de vacunación (ingreso a clases, 21 de abril y 27 de octubre)
- Plan de salud Semana Santa
- Prevención del sarampión
- Comparte el don de la vida
- Lavatón de manos
- Bogotá sin Tosferina
- Métele un gol al sarampión
- Protégenos contra la rabia
- Bogotá Vital es Salud Urbana
- Servicios para la primera infancia

- Call center Distrital
- Soy Guardián de la vida
- Nutrición Infantil
- Embarazados sin sífilis
- Vacunación antirrábica
- 10milpasosxBogotá
- Halloween
- Rendición de Cuentas 2018
- Nunca toques la pólvora

Campañas Informativas (Medios masivos de comunicación)

- Visibilizar de las acciones del sector salud en medios de comunicación a través de la elaboración y divulgación de 298 boletines de prensa, la convocatoria a 139 ruedas de prensa y 21 visitas a medios de comunicación, para entrevistas especiales y relacionamiento estratégico con líderes de opinión.
- Las noticias generadas por la SDS tuvieron más de 5692 menciones en los diferentes medios de comunicación*.
- Como resultado de la gestión free press de la OAC, se publicaron 756 notas positivas en los diferentes medios masivos de comunicación (radio, TV, prensa, páginas web)*.
- Las noticias emitidas por la SDS tuvieron una valorización de más de 8300 millones de pesos, dinero que representa un ahorro para la entidad ya que su principal estrategia de comunicación de socialización a medios de comunicación es el free press*.

*Cifras del periodo abril – diciembre de 2018.

COMUNICACIÓN DIGITAL

- Página WEB:

Respuesta a 1195 solicitudes de publicaciones de documentos y contenidos de las diferentes dependencias y campañas dirigidas a la ciudadanía. La página web de la

SDS cumple con lo estipulado en la ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Resolución 3564, de esta manera se garantiza que los usuarios del portal conozcan las campañas de promoción y prevención y los trámites y servicios que ofrece la entidad. Todas las campañas desarrolladas por la SDS durante 2018 contaron con el diseño y elaboración de piezas como banners, imágenes, infografías, fotos, videos, boletines de prensa etc.

- Redes sociales

Las redes sociales institucionales son una herramienta fundamental dentro de la estrategia de comunicaciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en consecuencia, las publicaciones realizadas en estas plataformas están articuladas con campañas y acciones definidas.

Twitter

Durante 2018 la cuenta de la SDS en esta red social tuvo un incremento de 4767 seguidores y cerró el año con un total de 55447.

En el año 2018 los siguientes temas fueron tendencia en Twitter:

En la cuenta de Twitter se logró ser tendencia 17 veces, utilizando las siguientes etiquetas:

#CuidadoConLaIRA	#Gentequeayuda
#PonteAIDíaVacúnalo	#BogotáSinRabia,
#CuentasConSalud	#HechosDeCorazón
#LoncheraSaludable	#MilPuntosParaPeñalosa
#LibresDeSarampión	#AccidentesCaseros
#ConstruyendoSalud	#BogotáVital
#PeñalosaRindeYCuenta	#BogotáMejoraTuSalud
#SemanaSantaConSalud	#BogotáMejoraEnSalud.
#Lavatóndmanos	

*En Twitter un tema se convierte en tendencia cuando este es el más comentado en la red social durante un periodo determinado de tiempo.

Facebook

Durante 2018 la cuenta de la SDS en esta red social tuvo un incremento de 25564 seguidores y cerró el año con un total de 37680.

Siguiendo la estrategia de convergencia de medios, los temas publicados son los mencionados en la cuenta de Twitter, pero por la dinámica de esta red social allí se amplía la información o se utiliza otro lenguaje.

Instagram

Esta red social cerró el año con un total de 3031 seguidores.

A través de esta red social fueron difundidas 404 piezas gráficas entre videos y animaciones referentes a las campañas adelantadas por la OAC.

Teniendo en cuenta la inmediatez que permiten las redes sociales, a través de Twitter y Facebook se estableció interacción con 1044 ciudadanos, a quienes se les brindó orientación sobre trámites y servicios de la entidad.

- Productos Editoriales
- Diseño de piezas comunicativas para impresión y digitales entre las que se encuentran plegables, volantes, logotipos, botones para web, entre otras. La OAC diseñó 740 piezas comunicativas y adaptó 776.
- Corrección de estilo y observaciones a 502 documentos (libros, revistas, periódicos, boletines, plegables, entre otros) equivalentes a 8794 páginas escritas, corregidas o revisadas.
- Durante 2017 se publicaron y distribuyeron tres ediciones del periódico Participación al Día.
- En 2018 la OAC produjo 49 piezas comunicativas impresas que dan soporte a las estrategias de comunicación establecidas.
- Productos audiovisuales

- La OAC realizó la preproducción, producción, edición y divulgación de 380 videos en redes sociales institucionales, página web, intranet y canales de comunicación interna.

3.4.2 Comunicación interna

- Elaboración de 439 mensajes y envío o reenvío de 647 correos, desde la cuenta de correo institucional SDS/Comunicaciones. Los mensajes los reciben aproximadamente 1200 colaboradores de la SDS.
- Publicación de 416 mensajes en las 4 pantallas digitales de las SDS, los cuales tienen un impacto aproximado de 2000 personas diarias. La información difundida por correo institucional y a través de las pantallas digitales corresponde a acciones y campañas internas adelantadas por la OAC y dirigidas a los colaboradores de la SDS con miras a fortalecer la cultura organizacional.
- 50 ediciones del boletín interno "Sintonízate": a través de este boletín se resaltan personajes, historias, noticias y temas de interés de la SDS y las subredes. En este periodo se implementó el envío a través de la plataforma MailChimp que permite tener estadísticas, así como un diseño atractivo y de fácil acceso a los contenidos.
- Boletines Directivos: 47 publicaciones. A través de este boletín semanal se informa al equipo directivo de la SDS y los gerentes de las subredes la gestión que realiza la Oficina de Comunicaciones para posicionar temas estratégicos y misionales del sector salud del Distrito.
- Respuesta efectiva a 273 solicitudes para publicación en intranet y se han enviado 75.323 mensajes de texto a celulares.
- Durante 2018 se realizó 1 conversatorio con los colaboradores de la SDS liderado por el señor secretario, en el cual se dieron a conocer los avances y retos de cada área y se tuvo la oportunidad de resolver inquietudes.
- En esta vigencia la Oficina Asesora de Comunicaciones creó e implementó 2 campañas de comunicación interna: El Puesto de mi Vida y Hechos de Corazón, primera campaña distrital de reconocimientos a colaboradores del sector salud. Cada campaña tuvo acciones BTL, piezas comunicativas, material POP. También se desarrollaron dos acciones de comunicación interna: Cafés con el secretario y Conversatorio con el secretario.
- Así mismo la OAC, en el marco de cada campaña El Puesto de mi Vida, llevó a cabo una conferencia tipo relato con César Mora y Edwin Maya, para sensibilizar y demostrar la importancia de la labor de cada persona en su lugar de trabajo sin importar la edad o tiempo de vinculación. La misma fue transmitida vía streaming y contó con la asistencia masiva de colaboradores de la SDS.

En 2018 la Oficina de Comunicaciones realizó y/o asesoró 34 eventos.

3.5 Estado actual de la implementación de Gobierno Digital.

Teniendo en cuenta el norte estratégico definido en el plan de desarrollo distrital de salud 2016 – 2020 y la transición de la Estrategia Gobierno en Línea a la implementación de la Política de Gobierno Digital establecida por el Decreto 1008 de 2018 se definen dos componentes temáticos:

- TIC para el estado: Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de la entidad y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las TIC. Así mismo, busca fortalecer las competencias T.I. de los servidores públicos, como parte fundamental de la capacidad institucional.
- TIC para la Sociedad: Comprende el fortalecimiento de la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

A su vez se han establecido tres habilitadores transversales:

- Arquitectura: Busca fortalecer las capacidades de gestión de T.I. de las entidades públicas, a través de la definición de lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.
- Seguridad y privacidad: preserva la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de las entidades del Estado, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos, a través de un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Servicios Ciudadanos Digitales: procura facilitar y brindar un adecuado acceso a los servicios de la administración pública haciendo uso de medios digitales, para lograr la autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana.

En concordancia con lo anterior, como motivadores para la implementación de la política de Gobierno Digital, se plantean los siguientes 5 grandes propósitos:

- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad: consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.
- Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información: consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información: consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto: consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones: consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo

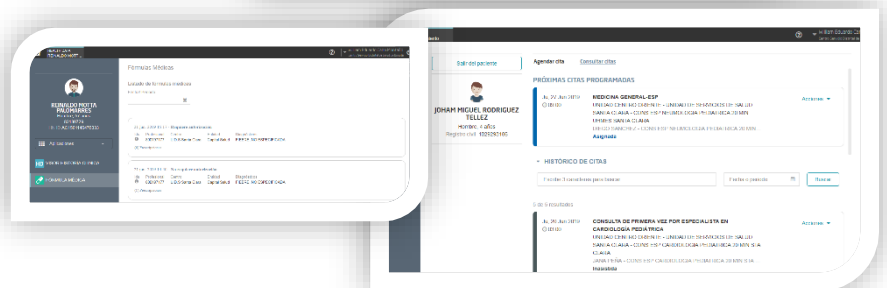
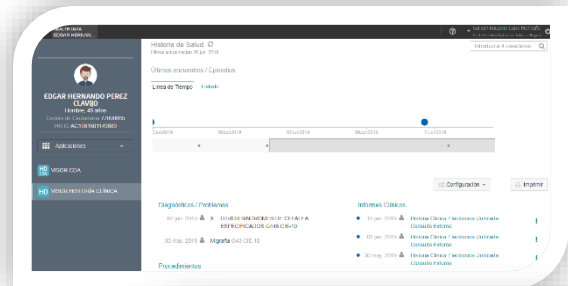
sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva.

Por lo anterior, para cumplir las metas del plan de desarrollo Distrital, la Secretaria Distrital de Salud como ente rector, debe liderar la implementación del proyecto de tecnología de la información y de las comunicaciones con el fin de cumplir de manera eficiente los objetivos misionales de la Entidad, en este sentido se hace necesario el fortalecimiento de los recursos de TIC de la SDS y de la red integrada de servicios de salud.

1. Logros

TIC PARA LA SOCIEDAD

- **Solución Bogotá Salud Digital integral** de la Historia Clínica Electrónica Unificada (HCEU), agendamiento de citas centralizado y gestión de formula implementada en ambiente de producción en etapa de estabilización.



Ambiente de pruebas y producción en el centro de Cómputo de la SDS de la Solución integral de la Historia Clínica Electrónica Unificada (HCEU), Agendamiento de citas centralizado y gestión de formula.

- **SaluData- Observatorio de Bogotá.**

Implementación de la plataforma tecnológica y analítica de datos que soporta el portal web SaluData¹ el cual es un espacio web de información abierta, de indicadores técnicos de situación en salud de Bogotá D.C. y sus determinantes, que le permite a la ciudadanía interactuar y conocer de manera sencilla alrededor de 100 indicadores, así como: información, recursos y servicios, que le proporcionan evidencia para la apropiación de conductas saludables en la comunidad.



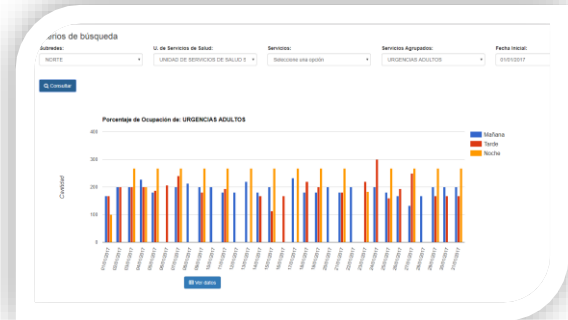
- **Cuídate y se feliz:**

Se generaron reportes por subred, que incluyen la cantidad de puntos de atención creados, y se implementaron mejoras al reporte individual para ampliar la cantidad de información expuesta. Se implementaron salidas gráficas por localidad, subred y distrito. Se realizaron mejoras al aplicativo que permite ingresar más información relevante de los tamizajes al sistema, validar información de los registros, y realizar seguimiento del avance por individuo, con el fin de generar datos estadísticos para la toma de decisiones. Adicionalmente se generó herramientas en línea que permiten a los ciudadanos tamizados, consultar su estado, avances a nivel nutricional y grafico de visitas de los puntos cuídate.



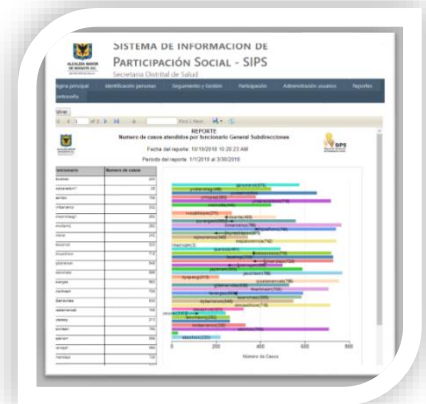
¹ <http://saludata.saludcapital.gov.co>

- Sistema Integral de referencia y contrarreferencia SIRC:** Se implementaron los siguientes funcionalidades: los módulos de edición, actualización, descargas y activación de rutas con el fin de mejorar el acceso a los servicios de salud, mejoras en la generación de anexos técnicos para la solicitud, autorización y/o negación de servicios para facilitar el seguimiento a la auditoria de éstas y el tablero de control dinámico que permite visualizar la disponibilidad de camas clasificada por turnos, por servicios y grupos de camas en un periodo de tiempo.



Se realizaron mejoras al aplicativo en el módulo de activación de rutas permitiendo gestionar los casos identificados con control de calidad de la información y verificación de pertinencia de la Ruta Integral de Atención en Salud seleccionada para la canalización. Se generaron mejoras estructurales al módulo de anexos técnico 3 (solicitudes de servicios) anexo técnico 4 (aprobación y/o negación de servicios) de acuerdo a la normatividad vigente, y se actualizaron los códigos CUP (Código Único de Procedimientos) de acuerdo a la resolución del 5851 del 2018.

- Sistema de Información de participación social (SIPS):** Se implementaron nuevas funcionalidades para mejorar la gestión y atención: reportes para usuarios administradores, directorio de organizaciones sociales, reporte de casos en seguimiento, el formulario "Procesos Masivos", ajustes al formulario de identificación personas. Se realizaron mejoras al aplicativo creando los módulos veedores, veedurías y procesos masivos, se actualizó el módulo de reportes y el módulo de administración.



- Sistema de Información de Residuos Hospitalarios – SIRHO.** Se ejecutó desarrollo que permite a los prestadores de salud realizar el reporte de los residuos hospitalarios de las sedes que han cerrado y se optimizaron reportes y funcionalidades del sistema.

- **Sistema de Información de Encuesta de Satisfacción "Servicio a la Ciudadanía" SIMES.**

Se creó el sistema de información SIMES, el cual tiene como objetivo monitorear la calidad en la prestación del servicio en atención a la ciudadanía. Para tal fin se realizó un módulo de administrador para creación, modificación y eliminación de usuario, también cuenta con la opción de generar un reporte en Excel con los resultados de las diferentes respuestas filtradas por usuario y por fecha.

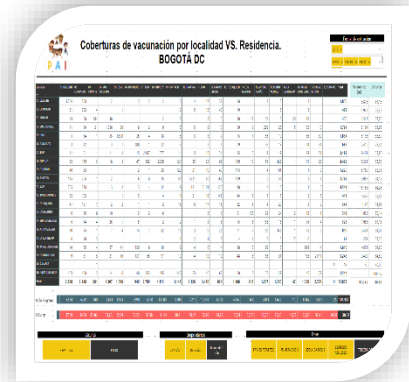


- **Sistema de Información Distrital y de Monitoreo al Acceso – SIDMA.** Se desarrollaron y/o actualizaron reportes que generan información de problemáticas en acceso y motivos de orientación en acceso a la salud. Se actualizaron los módulos de orientación telefónica y orientación WEB en el formulario de la información del ciudadano. Así mismo, se creó un espacio donde se publicaron los videos tutoriales dirigidos a los profesionales de la Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud EPS que prestan servicios de orientación e información en temas de salud a los ciudadanos, con el fin de orientar el adecuado registro de actividades y manejo de la plataforma SIDMA - Chat en línea.



- **Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI).**

Optimización del algoritmo masivo de marcación de esquemas (estado de vacunación). Generación de reportes dinámicos con la herramienta de análisis Power BI (Coberturas de vacunación). Integración del sistema de información PAI con el sistema distrital de seguimiento niño a niño, por medio del servicio web de la SDS. Se creó un tablero de control para revisar los vacunados menores de 6 años. Se realizaron mejoras al aplicativo desarrollando la interoperabilidad para el envío de las vacunas, desde el aplicativo PAI hacia la plataforma Bogotá Salud Digital. Se habilitó la conexión a través de servicios web al aplicativo PAI para la conexión a los sistemas de información de salud de las Fuerzas Militares y de la EAPB Sura. Se generaron tablas de homologaciones en la base de datos del PAI, para el envío de información de vacunación del Programa de Presidencia “de Cero a Siempre”. Se implementaron tableros de control para el monitoreo de biológicos aplicados a extranjeros por medio del aplicativo PAI.



- **Sistema de Información de Prescripciones – SIPrescripciones.** Se creó el

sistema de información SIPrescripciones, el cual tiene como objetivo procesar y recuperar la información dispuesta por el Ministerio de Salud en la plataforma MIPRES (Medicamentos), de modo que, a partir de los datos allí incorporados, se puede generar información relevante para el seguimiento y la toma de decisiones mediante la descarga a Excel de las prescripciones de servicios y tecnologías en salud (Medicamentos, procedimientos, dispositivos médicos, productos de soporte nutricional y servicios complementarios).

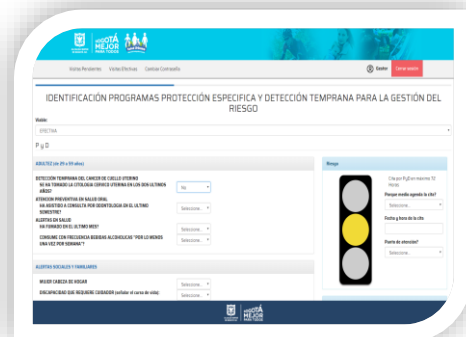


- **Consolidación de Costos Hospitalarios.** Implementación de la nueva resolución DDC 000003 de 2017. La actualización incluye el aplicativo de escritorio de validación y consolidación de costos hospitalarios y el proyecto de cubo de costos

hospitalarios. Se realizaron mejoras al aplicativo modificando el cubo de costos incluyendo las variables “Costos unitarios promedio por centro de costos para la tercera distribución”, “facturación unitaria”, “sostenibilidad financiera por centro de costos”. Adicionalmente para la tercera distribución “total de costos directos y total de costos indirectos”.

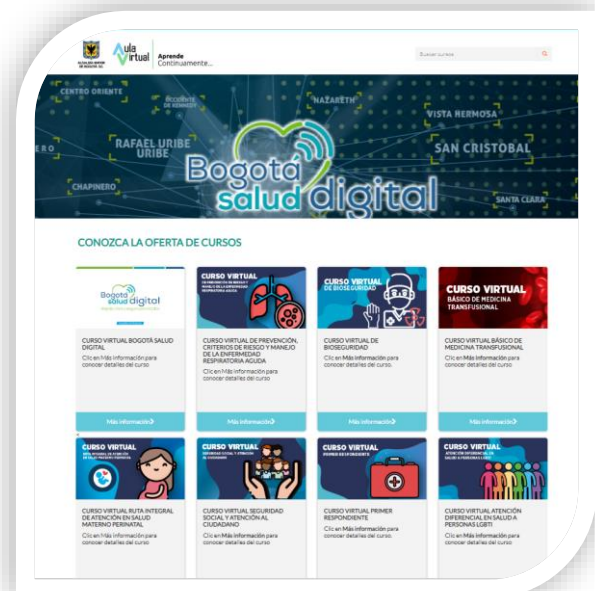
- **Salud urbana y gestión de riesgo.**

Actualización de la ficha de registro de información, incluyendo nuevos tamizajes para salud mental, y se agregaron validaciones y semáforos de alertas de riesgo. Se crearon los reportes gráficos del aplicativo de gestores de riesgo con todas las variables de la ficha de registro y reportes en archivo plano. Se creó el módulo de seguimiento de citas médicas para el rol digitador del sistema de gestores de riesgo con funcionalidades de asignación masiva de usuarios.



- **Aula Virtual.**

El aula virtual Aprender Salud, actualmente cuenta con 10 cursos virtuales, logrando 13847 matrículas a estudiantes en los diferentes cursos, se expidieron certificaciones de eventos presenciales a través del aula virtual, adicionalmente se expidieron 3127 certificados de participación de cursos en línea con códigos de barras y serial. Se habilitaron 32 comunidades virtuales para las subredes integradas de servicios de salud, se implementó el sistema de videoconferencia para la socialización de actividades, capacitaciones presenciales, cursos virtuales en tiempo real. El sistema genera encuestas de satisfacción y formularios de inscripción que contribuye al mejoramiento continuo de los cursos virtualizados.



Cursos:

- Curso Básico Medicina Transfusional
- Curso virtual Primer Respondiente ¡Gente Que Ayuda a Salvar Vidas! - Fase II
- Curso virtual Bioseguridad
- Curso virtual Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal
- Curso virtual Prevención de Enfermedad Respiratoria Aguda
- Diplomado en Habilidades de Liderazgo y Participación Ciudadana
- Curso virtual Actualización en Seguridad Social y Atención al Ciudadano
- Curso virtual Bogotá Salud Digital "Equipo de Instalación y Configuración"
- Curso virtual Bogotá Salud Digital "Equipo Técnico de Subredes"
- Curso virtual Bogotá Salud Digital "Equipo de Salud"

Espacios y certificación de participación: Desde el Aula Virtual se viene realizando procesos de Certificación en línea a las personas que realizan talleres o asistencias en la Secretaria Distrital de Salud en modalidad presencial, contribuyendo a sistematizar procesos y de esta manera aportando a la política del medio ambiente sin el uso de papel. El certificado se genera desde cada espacio asignado, con código de barras, serial, nombres y apellidos del participante, número de documento, logos, duración en horas, nombres de directores o subdirectores. El código de barras y el serial permite tener seguridad en la expedición de este y seguimiento en cuanto a la autenticidad. A través del bloque de Verificación de Certificado e ingresando el serial del certificado permite verificar si el certificado se generó desde el Aula Virtual de la secretaria y la fecha de registro.

Videoconferencia: El Aula Virtual cuenta con un sistema de Videoconferencia Bigbluebutton el cual permite realizar sesiones en línea en tiempo. Múltiples usuarios pueden compartir su cámara web al mismo tiempo.

Inscripción Virtual: El aula virtual cuenta con formularios para la inscripción a los diferentes cursos que se dictan en la Secretaria Distrital de Salud.

Encuestas de Satisfacción: Con el fin de mejorar continuamente los procesos de capacitación y jornadas informativas, el aula virtual cuenta con las encuestas de satisfacción las cuales los contenidos, capacitadores, metodología utilizada, organización, aprendizaje, el ingreso y manejo a la plataforma.

- **Sitio Web:** Implementación de criterios de usabilidad y accesibilidad, publicación y actualización de la sección “Transparencia y Acceso a la Información Pública” entre otros, implementación de la ventanilla única digital de trámites y servicios (Agilínea) se destacan trámites en línea como: Consulta pago a terceros y contratistas de la Secretaría Distrital de Salud, registro y autorización de títulos en el área de la salud entre otros.

Así mismo se implementó el botón “encuentra la ruta a tu CAPS más cercano”, se publicó información de los 40 CAPS con que cuenta Bogotá. Se visibilizó a través de la página web, la nueva plataforma Negocios saludables, negocios rentables, el Aula virtual a través del botón Aprender Salud, el enlace a Convertic, el cual está dirigido a personas con discapacidad visual, este nos lleva a la página del ministerio de las TIC.

- **Sistema de Publicaciones SDS.** Se implementó el sistema de publicaciones el cual permite la presentación de la Revista de Investigaciones en Seguridad Social y Salud que centra su interés en conocimientos relacionados con la salud y la vida de individuos y colectividades, publicando los resultados de investigaciones realizados bajo diferentes perspectivas epistemológicas y con especial énfasis en propuestas locales de la salud de Bogotá D.C. y de otras ciudades de Colombia y América Latina.



3.5.1 TIC para el Estado

- **Sistema de Información de Investigaciones Administrativas en Salud SIAS.** Se implementan los siguientes módulos: gestión de pagos, generación de documentos dinámicos desde el sistema y almacenamiento de la información eliminada para proceso de auditoría.

Así mismo, la implementación de los siguientes: reporte de estado general de expedientes para el área de Cobro Coactivo, Implementación del sistema de información en la Oficina jurídica para la integración del proceso de segunda instancia, interoperabilidad con el Sistema Financiero ERP y Servicio Web de los pagos realizados por conceptos de multas en el Banco de Occidente a través de los canales de pago: PSE y cajas del banco.



Se realizó la interoperabilidad del sistema de información SIAS con el ERP “SI CAPITAL”, permitiendo a los ciudadanos

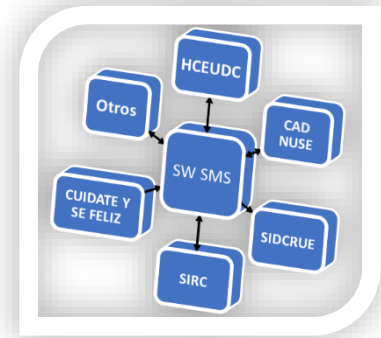
consultar, generar el recibo de pago y/o cancelar el valor por conceptos de multas a través de los canales PSE y cajas del Banco de Occidente.

Se desarrolló e implementó el módulo de gestión de llamadas telefónicas para el proceso persuasivo del área de cobro coactivo de la Dirección Financiera. Se actualizaron los módulos de alertas y reportes con el fin de optimizar el seguimiento a los expedientes con sanciones en estado de cobro coactivo.

- **Sistema de información gestión de actos administrativos del Talento Humano (SIAATH):** Implementación del Sistema de información que gestiona la vinculación y desvinculación a la planta de personal, movimientos de encargos y provisionales según cada caso particular. Generación de los actos administrativos, notificaciones, y actas de posesión.



- **Servicio de Mensajería SMS.** Implementación de servicios de mensajería de texto SMS a través de la integración con sistemas de información: Cuidate se feliz, Sirc, SidCrue, Salud Urbana, PAI entre otros.



- **Sistema de Información Financiero y Administrativo ERP.** Puesta en Producción del ERP para los Módulo Financieros y Administrativos, desarrollos para la implementación del nuevo Marco Normativo y nuevos requerimientos.

- **Fortalecimiento Infraestructura TIC SDS.** Se continuó el fortalecimiento de los recursos TIC de la Entidad con la adquisición de computadores de escritorio, computadores portátiles, impresoras, servidores, unidades de almacenamiento, equipos de seguridad, equipos para respaldo de información, nodos de hiperconvergencia, balanceadores de carga y de aplicaciones, switch de distribución y licenciamiento de software operativo, de gestión y para desarrollo entre otros.



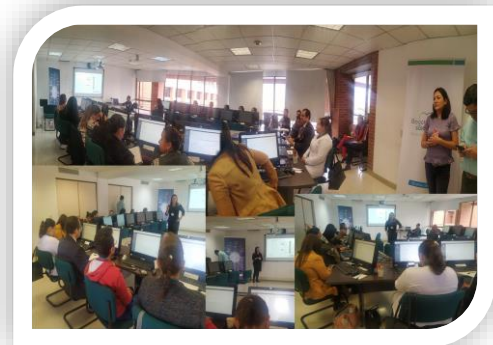
- **Solución de Comunicaciones Unificadas.** Integra los sistemas de telefonía tradicional, telefonía celular, correo electrónico, aplicaciones de movilidad, colaboración y videoconferencia, así mismo, la solución adquirida tiene la capacidad de realizar la integración en las comunicaciones de voz de los sistemas telefónicos de las Subredes y Capital Salud.

- **Estrategia de Uso y Apropiación.** Jornadas de socialización y sensibilización en la Implementación de Política de Gobierno Digital con directivos y funcionarios de la entidad y Talleres de uso y apropiación en la herramienta Chat SIDMA, Aranda WEB, Skype For Business y Power BI entre otros.

En el marco de la estrategia de uso y apropiación de la entidad se realizaron las siguientes actividades: Campaña del uso de herramientas TI tableros digitales, curso virtual MIPG, convocatoria curso innovación pública veeduría distrital, jornada de innovación dentro de las jornadas epidemiológicas distritales y campaña de usabilidad de TEAMS (office 365). Transferencia de conocimiento Bogotá Salud Digital, infografía tramites en línea.

Se realizó el lanzamiento y el inicio de la transferencia del conocimiento historia clínica electrónica unificada, agendamiento de citas centralizado y gestión de fórmula médica Bogotá Salud Digital, presencial y virtual, dirigidos a la Red integrada de servicios de salud Secretaria Distrital de Salud, Subred Centro Oriente, Subred Sur, Subred Sur Occidente, Subred Norte y la aseguradora Capital Salud.

- **Plan Estratégico de TIC** actualizado de acuerdo con el Decreto 1008 del 14 de junio 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".



3.5.2 Habilitadores Transversales

Arquitectura. Se inició el proceso de revisión del diagnóstico de arquitectura empresarial para definición y actualización de los documentos de acuerdo con los dominios de la Política de Gobierno Digital. Así mismo se realizó la adaptación de la ficha del proyecto en el PETIC, conforme a la política de Gobierno Digital.

- Seguridad y Privacidad.
 - Se realizó la actualización del diagnóstico del estado actual de la entidad en la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información.
 - Se realizó la actualización y publicación de las Políticas de Seguridad de la Información.
 - Se construyó el Plan de Seguridad y Privacidad.
 - Se realizó el Plan de tratamiento de riesgos de Seguridad de la Información.
 - Se realizó el Plan de comunicaciones de Seguridad de la Información.
 - Se implementó la Gestión de Activos de Información tipo Software, Hardware y Servicios.
 - Se realizó la divulgación y/o capacitación de Políticas de Seguridad de la Información.
 - Se realizó la publicación de sugerencias informativas sobre Seguridad de la información.
 - Se ejecutaron pruebas de restauración de copias de seguridad.
 - Se realizó el Instructivo de backup y custodia de medios magnéticos.

- Servicios Ciudadanos Digitales.

Se implementó la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios Agilinea²: la cual busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones.

Se implementaron los siguientes trámites en línea y parcialmente en línea:



² <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx>

ITEM	TRAMITES EN LINEA	TRAMITES PARCIALMENTE EN LINEA
1	Inscripción de establecimientos de expendio y almacenamiento de carne y productos cárnicos comestibles	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
2	Apertura de los centros de estética y similares	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud
3	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud la habilitación de prestadores de servicios de salud	
4	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	
5	Inscripción y autorización sanitaria para vehículos que transportan carne y producto cárnicos comestibles	

Se implementaron otros procedimientos administrativos y servicios en línea:

ITEM	OPAS
1	Consulta Estado de Afiliación en Salud
2	Consulta de autorización del ejercicio de la profesión y ocupación en salud
3	Consulta la habilitación de su médico o IPS
4	Consulta de multas de orden sanitario
5	Reporte diagnóstico de zoonosis para establecimientos veterinarios
6	Consulta SDS - Valores ICA
7	Consulta de pagos a terceros SDS
8	Carnet de Vacunación
9	Consulte y pague aquí sus multas

Impactos generados

La implementación de la estrategia de Gobierno Digital en cuanto a la adopción de mejores prácticas, guías y estándares definidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial ha facilitado el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a la entidad y el cumplimiento de nuestra misión, así mismo permitió enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con la red integrada de servicios.

La plataforma Bogotá Salud Digital y los Sistemas de Información Hospitalaria - HIS único por Subred, como impacto le permite a la red pública la continuidad de la atención en salud a un paciente, la persistencia de la información de registros clínicos en el HIS facilita la gestión de indicadores y alarmas para la toma de decisiones tanto en el nivel estratégico como operacional en las Subredes, generando racionalidad en la demanda y uso de servicios en el sistema de salud permitiendo atenciones en salud costo efectivas. Así mismo, reduce las barreras de acceso en la atención en salud, atención oportuna y de calidad en los ciudadanos de Bogotá del Distrito Capital, se cuenta con información confiable y veraz que permite la atención del paciente de forma oportuna y optimiza la resolución de su estado de salud, mejor la calidad de vida y su situación de salud para el ciudadano al disponer con información oportuna, identifica las necesidades en salud, los riesgos y la población expuesta para planear la atención en salud.

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 de la “Rendición de Cuentas del Sector Salud 2018”, al igual que para la presente vigencia 2019.

La Rendición de Cuentas de la Secretaría Distrital de Salud, es el componente 3 del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, en el cual se ha definido que el componente será ejecutado con los recursos presupuestales asignados por los proyectos de inversión 7524 denominado “Fortalecimiento y desarrollo institucional” y 7525 denominado “Fortalecimiento de la Participación Social y Servicio a la Ciudadanía”, así como con recursos propios asignados a la SDS para gastos de funcionamiento - personal de planta.

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 Digital”. 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

Lo más importante es que también se han destinado recursos para la actualización tecnológica y presencial; dado que se brinda 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 Tobería. 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 Narño: Calle 17 Sur # 18-49, Alcaldía local.
Bakatá: Calle 10 # 17-53, Centro de Atención Integral.
San Cristóbal: Avenida 1ª 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.



Actualmente el Super CADE de Engativá, y el CADE Toberín, La Victoria y CC plaza de las Américas se encuentra en cierre temporal.

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.

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

Línea Psicoactiva 018000 11 2439. Orientación e intervención breve sobre prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas.

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.

Canales Virtuales



Canales virtuales

Página web: www.saludcapital.gov.co
Correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): www.saludcapital.gov.co

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

- La Secretaría Distrital de Salud, da cumplimiento a la normatividad y acoge los lineamientos definidos por los entes rectores, para la adecuada realización de la “Rendición de Cuentas Vigencia del Sector Salud”, y así mismo garantiza la presentación continua y permanente a la ciudadanía de la gestión, en aras de fortalecer la transparencia y el buen gobierno.
- La “Rendición de Cuentas del Sector Salud” está en cabeza de la presentación del informe de la gestión adelantada por la Secretaría Distrital de Salud; y así mismo se extenderá a todo el sector público de salud de la ciudad, ya que se incluirá la participación de las cuatro Subredes de Prestación de Servicios ESE, la EPS Capital Salud, IDCBIS y el EAGAT.
- Para la puesta en marcha de la estrategia de “Rendición de Cuentas 2019”, la Secretaría Distrital de Salud, cuenta 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 y la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Según lo registrado en los diferentes aplicativos y fuentes que maneja la Entidad, la información que es de mayor interés por los sujetos de derecho tiene relación con su estado de aseguramiento en salud, cómo acceder a los servicios de salud, trámites para realizar las diferentes gestiones que les permitan garantizar 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.
- De igual manera durante la audiencia pública de 2018 los temas de mayor interés de la ciudadanía fueron: calidad en la prestación de servicios de salud en las Subredes Integradas de Servicios E.S.E. (contratación del talento humano y especialistas, asignación de citas), gestión de sector salud (ejecución presupuestal, estado financieros, reorganización de los servicios de salud), Infraestructura y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector salud.
- El 92 % de la ciudadanía encuestada está interesada en asistir y participar en los diferentes espacios de la Rendición de cuentas del sector, dado que ven que es un espacio efectivo de participación ciudadana, porque reciben información de la gestión pública del sector salud, se puede ejercer control social y se verifica los

avances o dificultades durante la gestión.

- Este documento permite contar con la información necesaria para definir la estrategia de Rendición de Cuentas; y a su vez da a conocer las 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.
- La implementación de la estrategia de Gobierno Digital ha facilitado el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a la entidad y el cumplimiento de su misión, así mismo permitió enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con la red integrada de servicios.
- La Secretaría Distrital de Salud, de manera permanente brinda a la ciudadanía el acceso a la información de manera fácil, veraz y oportuna; cuenta con estrategias que fortalecen la atención de la ciudadanía en diferentes puntos de la ciudad, aportando a la mejora y acceso continuo a los servicios que se prestan, y así mismo mantiene actualizada la plataforma tecnológica de la Entidad.

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, Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud, Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección de Servicio al Ciudadano, Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.

*Elaborado por: Ana María Cárdenas P.
Revisado por: Juan Alvarado Solano
Aprobado por: Gilberto Álvarez Uribe.*