

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



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de Salud – vigencia 2019.	5
2. Caracterización de Ciudadanos y grupos de interés.	9
2.1 Caracterización por Aseguramiento en Salud 2019	11
2.2 Caracterización de la población del Distrito Capital que solicita servicios de orientación e Información en Salud	17
2.3 Caracterización de la población activa en los diferentes espacios e Instancias de “Participación Social en Salud” vigencia 2019.....	20
3. Necesidades de Información	25
3.1 Identificación de necesidades de información de los actores para la RdC	25
3.2 Necesidades de Información identificadas a través de los aplicativos de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía	26
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 2019	27
3.4 Acciones de Comunicación y Diálogo: Información publicada en medios digitales y estrategias de comunicación interna y externa 2019.....	32
3.5 Estado actual de la implementación de Gobierno Digital.....	36
4. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos	55
CONCLUSIONES.....	58

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 la ciudadanía 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 todas las personas del distrito.

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 vigencia 2019, con el fin de contribuir a la estrategia acciones adelantadas para el año 2020, sumando 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 2019. Así mismo, contiene la caracterización en salud de la ciudadanía 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 2020”.

Este análisis 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, 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 2020.

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 la ciudadanía 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 la ciudadanía, 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.

Enmarcado en 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 este 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 SDS, 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 Secretaría 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 para adoptar una cultura de rendición y petición de cuentas, en el marco del Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI.

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 2020.

1. Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de Salud – vigencia 2019.

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 ordenan 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 2019 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 2019, teniendo en cuenta que el periodo incluyó los avances de la ejecución del Plan de Desarrollo 2016 - 2020.

De otro lado, es importante resaltar que en el mes diciembre 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, ellos son:

- ✓ 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 2019:

- Diagnóstico Rendición de Cuentas vigencia anterior
- Estrategia de Rendición de Cuentas 2019
- Cronograma Plan de Acción 2019
- Actas de reuniones de coordinación para la realización de audiencia pública.

Productos de la Información Rendición de Cuentas 2019 (periodo enero – septiembre 2019):

- 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 2019:

- 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 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 2019:

- 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 2019:

- Aplicación encuesta de satisfacción a asistentes de audiencia pública de Rendición de Cuentas 2019 – Sector Salud.
- Sistematización y análisis de la información de la Evaluación.
- Emisión Informe de “Evaluación Rendición de Cuentas 2019”
- Sistematización de las Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sector Salud 2019, para la Rendición de cuentas de la Alcaldía.

Acorde con lo expuesto el sector público de salud de Bogotá cumplió en la vigencia 2019 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 2020. En este marco, las decisiones de la Secretaría Distrital de Salud frente al proceso de Rendición de Cuentas y que se convertirán en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2020 son:

- ✓ El proceso de “Rendición de Cuentas 2020” 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 análogos y digitales, 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 análoga y digital, agendar a los participantes, y logística de la transmisión y desarrollo del espacio principal de Rendición de Cuentas.
 - ☞ Dirección TIC: apoyo estratégico para la publicación y difusión de la

información a través de página web de la entidad.

- ✓ La SDS acoge y se compromete a cumplir con 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 2020, incluirá el cierre y armonización del PDD, y acciones implementadas para la mitigación de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID – 19, de las entidades públicas adscritas y vinculadas al Sector Salud.
- ✓ Con el fin de asegurar que se dé respuesta a inquietudes de la ciudadanía de todo el Distrito, se generarán diferentes estrategias análogas y digitales 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 del espacio principal y por el canal virtual a través de correo electrónico (contactenos@saludcapital.gov.co), y a través de las redes sociales de la entidad.
- ✓ Los Informes de Gestión de la SDS, Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S.E., Capital Salud EPS, 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 y chat de las redes sociales, para que la ciudadanía interactúe con la administración en el tema de “Cuentas con Salud: 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. (Documento Anexo)
- 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.

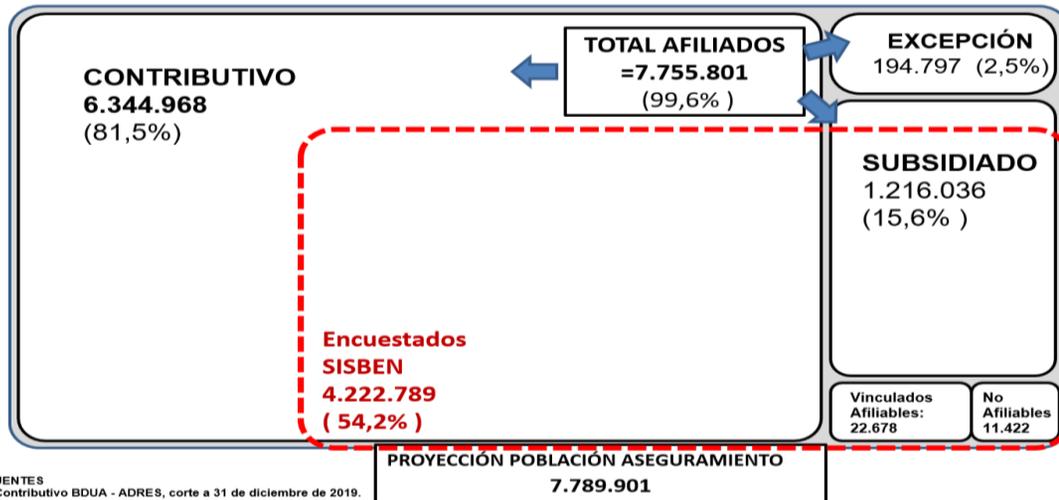
Cada población constituye una unidad con identidad propia, con características relacionadas en cada una de sus etapas del ciclo de vida- generación (niñez, juventud, adultez, vejez), de procesos de identidad - diversidad (etnia, sexo, identidad de género, orientación sexual, campesinado), de las condiciones 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 como 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 por Aseguramiento en Salud 2019

Distribución de la población por condición de aseguramiento con corte a Diciembre de 2019



FUENTES
 * Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.
 * Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.
 * Base de datos SISBÉN certificada DNP, Noviembre de 2019 (vigente a 31 de diciembre de 2019).
 * Base Individualizada de la PPNA - MinSalud, corte enero de 2019
 * DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2017.
 * Datos oficiales censo DANE 2018.

Distribución de la Población por condición de aseguramiento con corte a diciembre 2019:

ESTADO DEL ASEGURAMIENTO POBLACIÓN DE BOGOTÁ

DIC-2019

AFILIADOS POR RÉGIMEN	Cantidad	% del total	% de afiliados
Activos en Régimen Contributivo	6.244.592	80,2%	80,5%
Suspendidos en Régimen Contributivo	100.376	1,3%	1,3%
Afiliados Contributivo	6.344.968	81,5%	81,8%
Activos en Régimen Subsidiado	1.216.036	15,6%	15,7%
Regímenes de Excepción (estimado)	194.797	2,5%	2,5%
Subtotal afiliados	7.755.801	99,6%	100,0%

SISBEN NO AFILIADOS	Cantidad	% del total
Afiliables al Régimen Subsidiado (SISBEN Niveles 1 y 2 + Menores Nivel 3)	22.678	0,3%
Encuestados que no se pueden afiliar al subsidiado por puntaje Sisbén superior	11.422	0,1%
Total SISBEN no afiliados	34.100	0,4%

CENSO 2018	Cantidad
Censo de Bogotá	7.592.871
Estimado de personas residentes en otros municipios pero que están afiliados al SGSSS en Bogotá	197.030
Proyección población afiliable	7.789.901

FUENTES

- * Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.
- * Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.
- * Base de datos SISBÉN certificada DNP, Noviembre de 2019 (vigente a 31 de diciembre de 2019).
- * Base Individualizada de la PPNA - MinSalud, corte enero de 2019
- * DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2017.
- *Proyección de población censo DANE 2018.

AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO
DIC-2019

Código	EPS-S	Cantidad	%	
EPSS34	CAPITAL SALUD	844.262	69,43%	85,0%
CCF053	COMFACUNDI UNICAJAS	147.423	12,12%	14,8%
ESS024	COOSALUD	868	0,07%	
EPSS41	NUEVA EPS	551	0,05%	
EPSI05	MALLAMAS	23	0,00%	
	SUBTOTAL	993.127	81,67%	% del Contrib
EPSS17	FAMISANAR (M)	90.873	7,47%	7,16%
EPSS44	MEDIMAS (M)	31.034	2,55%	15,01%
EPSS02	SALUD TOTAL (M)	28.375	2,33%	3,89%
EPSS08	COMPENSAR (M)	27.614	2,27%	1,84%
EPSS37	NUEVA EPS (M)	16.427	1,35%	3,15%
EPSS05	SANITAS (M)	11.034	0,91%	0,83%
EPSS10	SURA (M)	9.751	0,80%	2,58%
EPSS16	COOMEVA (M)	6.009	0,49%	6,99%
EPSS01	ALIANSALUD (M)	1.380	0,11%	0,58%
EPSS18	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (M)	277	0,02%	6,36%
EPSM33	SALUDVIDA (M)	135	0,01%	3,42%
	SUBTOTAL MOVILIDAD	222.909	18,33%	
	Total general	1.216.036	100,00%	

AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO
DIC-2019

Código	EPS-C	Cantidad	%
EPS008	COMPENSAR	1.498.723	23,62%
EPS005	SANITAS	1.329.613	20,96%
EPS017	FAMISANAR	1.269.963	20,02%
EPS002	SALUD TOTAL	730.000	11,51%

EPS037	NUEVA EPS	520.856	8,21%
EPS010	SURA	377.666	5,95%
EPS001	ALIANSALUD	237.313	3,74%
EPS044	MEDIMAS	206.761	3,26%
EPS016	COOMEVA	85.946	1,35%
EPS018	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD	4.353	0,07%
EPS033	SALUDVIDA	3.942	0,06%
EAS027	FPS FERROCARRILES NACIONALES	3.934	0,06%
EPS042	COOSALUD	15	0,00%
EPS046	SALUD MIA	2	0,00%
Código	EPS-C (Movilidad)	Cantidad	%
EPSC34	CAPITAL SALUD (M)	51.407	0,81%
CCFC53	COMFACUNDI UNICAJAS (M)	15.713	0,25%
ESSC24	COOSALUD (M)	7.852	0,12%
ESSC62	ASMET SALUD (M)	622	0,01%
EPSC33	SALUDVIDA (M)	127	0,00%
EPS041	NUEVA EPS (M)	94	0,00%
EPSIC3	ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA (M)	34	0,00%
CCFC55	CAJACOPI ATLÁNTICO (M)	24	0,00%
ESSC07	MUTUAL SER E.S.S. (M)	4	0,00%
EPSIC5	MALLAMAS E.P.S.I. (M)	3	0,00%
EPS045	MEDIMAS (M)	1	0,00%
	Total general	6.344.968	100,00%

FUENTES

* Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

* Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

POBLACIÓN POR LOCALIDAD

LOCALIDAD	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (estimado)	%	RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN (estimado)	%	RÉGIMEN SUBSIDIADO	%
01. USAQUEN	407.878	90,4%	12.364	2,7%	29.833	6,6%
02. CHAPINERO	105.582	89,6%	3.729	3,2%	8.253	7,0%
03. SANTA FE	52.035	59,8%	1.784	2,0%	32.577	37,4%
04. SAN CRISTOBAL	252.656	69,6%	9.512	2,6%	98.957	27,3%
05. USME	192.226	63,2%	4.910	1,6%	105.081	34,5%

06. TUNJUELITO	118.954	71,2%	8.984	5,4%	38.000	22,7%
07. BOSA	494.681	75,9%	12.902	2,0%	140.583	21,6%
08. KENNEDY	891.525	83,4%	34.270	3,2%	137.214	12,8%
09. FONTIBON	340.774	88,8%	15.128	3,9%	26.705	7,0%
10. ENGATIVA	688.949	86,9%	26.003	3,3%	74.045	9,3%
11. SUBA	1.074.157	89,8%	23.584	2,0%	93.719	7,8%
12. BARRIOS UNIDOS	211.167	91,0%	8.087	3,5%	12.334	5,3%
13. TEUSAQUILLO	132.857	94,8%	4.829	3,4%	2.389	1,7%
14. LOS MARTIRES	64.670	76,5%	2.476	2,9%	16.668	19,7%
15. ANTONIO NARIÑO	79.302	85,2%	3.517	3,8%	9.854	10,6%
16. PUENTE ARANDA	177.379	86,8%	5.792	2,8%	20.203	9,9%
17. LA CANDELARIA	15.160	75,0%	429	2,1%	4.495	22,2%
18. RAFAEL URIBE URIBE	225.546	70,3%	4.612	1,4%	88.133	27,5%
19. CIUDAD BOLIVAR	450.467	69,2%	11.860	1,8%	184.812	28,4%
20. SUMAPAZ	1.371	48,3%	25	0,9%	1.415	49,9%
99. LOCALIDAD NO REFERIDA	367.632				90.766	
Total general	6.344.968	86,5%	194.797	2,7%	1.216.036	16,6%

POBLACIÓN POR SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD DIC - 19

LOCALIDADES POR SUBRED	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (estimado)	%	RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN (estimado)	%	RÉGIMEN SUBSIDIADO	%
SUBRED CENTRO ORIENTE	689.369	71,2%	22.330	2,3%	250.684	25,9%
ANTONIO NARIÑO	79.302	85,2%	3.517	3,8%	9.854	10,6%
LA CANDELARIA	15.160	75,0%	429	2,1%	4.495	22,2%
LOS MARTIRES	64.670	76,5%	2.476	2,9%	16.668	19,7%
RAFAEL URIBE URIBE	225.546	70,3%	4.612	1,4%	88.133	27,5%
SAN CRISTOBAL	252.656	69,6%	9.512	2,6%	98.957	27,3%
SANTA FE	52.035	59,8%	1.784	2,0%	32.577	37,4%
SUBRED NORTE	2.620.590	89,4%	78.596	2,7%	220.573	7,5%
BARRIOS UNIDOS	211.167	91,0%	8.087	3,5%	12.334	5,3%
CHAPINERO	105.582	89,6%	3.729	3,2%	8.253	7,0%
ENGATIVA	688.949	86,9%	26.003	3,3%	74.045	9,3%
SUBA	1.074.157	89,8%	23.584	2,0%	93.719	7,8%
TEUSAQUILLO	132.857	94,8%	4.829	3,4%	2.389	1,7%
USAQUEN	407.878	90,4%	12.364	2,7%	29.833	6,6%
SUBRED SUR	763.018	67,8%	25.779	2,3%	329.308	29,3%
CIUDAD BOLIVAR	450.467	69,2%	11.860	1,8%	184.812	28,4%
SUMAPAZ	1.371	48,3%	25	0,9%	1.415	49,9%
TUNJUELITO	118.954	71,2%	8.984	5,4%	38.000	22,7%
USME	192.226	63,2%	4.910	1,6%	105.081	34,5%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1.904.359	82,5%	68.092	2,9%	324.705	14,1%
BOSA	494.681	75,9%	12.902	2,0%	140.583	21,6%
FONTIBON	340.774	88,8%	15.128	3,9%	26.705	7,0%
KENNEDY	891.525	83,4%	34.270	3,2%	137.214	12,8%
PUENTE ARANDA	177.379	86,8%	5.792	2,8%	20.203	9,9%

FUENTES

* Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

* Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

* Base de datos SISBÉN certificada DNP, Noviembre de 2019 (vigente a 31 de diciembre de 2019).

* DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2017.

* Maestro Subsidiado SDS, corte a 31 de diciembre de 2019.

AFILIADOS POR EDAD Y SEXO
DIC-2019

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	28.942	27.350	56.292	8.143	7.684	15.827	305	260	565
b. 1 - 5 años	182.940	175.588	358.528	44.173	41.807	85.980	1.520	1.429	2.949
c. 6 - 13 años	328.747	315.664	644.411	77.216	73.769	150.985	1.573	1.505	3.078
d. 14 - 17 años	165.050	161.081	326.131	43.935	42.085	86.020	672	636	1.308
e. 18 - 26 años	491.363	509.077	1.000.440	79.707	92.576	172.283	2.398	2.714	5.112
f. 27 - 59 años	1.474.066	1.605.795	3.079.861	222.151	284.404	506.555	9.145	7.715	16.860
g. 60 años o más	374.098	505.207	879.305	85.524	112.862	198.386	2.199	2.029	4.228
Total general	3.045.206	3.299.762	6.344.968	560.849	655.187	1.216.036	17.812	16.288	34.100

FUENTES

* Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

* Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

* Base de datos SISBÉN certificada DNP, Noviembre de 2019 (vigente a 31 de diciembre de 2019).

POBLACIONES ESPECIALES - AFILIADOS EN BOGOTÁ AL S.G.S.S.S. DIC-2019

TIPO DE POBLACIÓN	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	Total general
Víctimas del conflicto armado interno	234.388	126.886	361.274
Comunidades indígenas	9.139	5.643	14.782
Población desmovilizada	2.666	1.974	4.640
Responsabilidad Penal Adolescentes	924	1.080	2.004
Población infantil a cargo del ICBF	833	3.496	4.329
Migrantes colombianos repatriados	398	636	1.034
Población reclusa	252	722	974
Comunidad ROM (Gitanos)	202	176	378
Programa de protección a testigos	97	417	514

Población infantil bajo protección de SDIS	36	233	269
Habitante de la calle	33	6.405	6.438
Personas mayores en centros de protección	14	825	839
Personas con discapacidad en centros de protección	10	376	386
Total general	248.992	148.869	397.861

FUENTES

* Listados Censales Poblaciones Especiales, corte a 31 de Diciembre de 2019.

* Contributivo BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

* Subsidiado BDUA - ADRES, corte a 31 de diciembre de 2019.

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

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

- Centro Distrital de Salud
- CADES (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:

Total, acumulado año enero a noviembre de 2019 era de 306.234, sumando la atención en el mes de diciembre de 17.752 ciudadanos el total, acumulado año enero a diciembre de 2019 es de 324.373 mientras que para el total acumulado cuatrienio es de 989.595 ciudadanos atendidos.

Los resultados acumulados son:

Red Supercade:	66272 ciudadanos
Red Cade:	53127 ciudadanos
Módulos Centro Distrital de Salud:	9903 ciudadanos
Call Center Línea Salud para todos SC:	27213 ciudadanos
Canal Web Contáctenos:	14737 ciudadanos
Seguimiento de casos:	1832 ciudadanos
Feria de Servicio al Ciudadano:	301 ciudadanos
Orientaciones grupales:	12355 ciudadanos
Asistencia Técnica:	247
Defensor del Ciudadano	55
Casa del Consumidor	1275
TOTAL:	187.317 Ciudadanos

-TOTAL CANALES COIS-CENTROS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN SALUD:

COIS Red Sur:	13.122 Ciudadanos
COIS Red Sur Occidente:	29.197 ciudadanos
COIS Red Norte:	21.892 ciudadanos
COIS Red Centro Oriente:	26.254 ciudadanos

TOTAL: 90.465 ciudadanos

-TOTAL CANALES CLAV-CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS:

CLAV-Bosa:	2.312 ciudadanos
CLAV-Ciudad Bolívar:	1.662 ciudadanos
CLAV-Suba:	4.944 ciudadanos
CLAV-Sevillana:	4.296 ciudadanos
CLAV-Kennedy:	3.382 ciudadanos
CLAV-Chapinero:	2.436 ciudadanos
CLAV-Rafael Uribe:	2.858 ciudadanos

TOTAL: 21.890 ciudadanos

Los resultados acumulados son:

25.731 Derechos de petición a diciembre 2019 competencia del sector salud, recepcionados por los diferentes canales: Escrito 10453 presencial 1158; Web 5593, telefónico 3259; e-mail 5065, buzón institucional: 101, APP-aplicación móvil: 1 y redes sociales (Twitter, Facebook) 1. Igualmente se tipificaron por modalidad del Derecho de Petición: De interés general 1145; de interés particular 11775; Quejas 548; Reclamos 10073; Solicitud Copias 162; Solicitud Información 1509; Sugerencias 28; Felicitaciones 117; Consultas 315; Denuncia por actos corrupción 60.

A 4.899 peticiones se les realizó seguimiento a Diciembre 2019 para verificar el criterio de Oportunidad, por: SDS 2297; Subredes Integradas de Servicios de Salud 1386 y EPS Capital Salud: 1216; efectuando 1102 requerimientos por no oportunidad en las respuestas de: SDS 792 peticiones; de Subredes: 50 y de EPS- Capital Salud 260; estos últimos, notificados vía correo electrónico con copia a la Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS de acuerdo con sus obligaciones de inspección, vigilancia y control.

5.542 peticiones a diciembre donde se verificó criterios de calidad a las respuestas emitidas. A peticiones con respuesta por parte de SDS: 704, a las Subredes Integradas de Servicios de Salud: 3600 y a EPS-S CAPITAL Salud: 1238.

1102 requerimientos a diciembre, realizados a competentes por no respuesta

oportuna a derechos de petición: A las Subredes Integradas de Servicios de Salud 50, dependencias de la SDS: 792, a la EPS-S Capital Salud: 260, Y reiteraciones: SDS: 275, Subredes: 5 y EPS-S Capital Salud: 131.

1667 asistencias técnicas y capacitaciones realizadas a diciembre, a referentes SDQS-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Dependencias Secretaría de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud, respecto al manejo adecuado del SDQS (e-mail, telefónico y presencial).

1.515 respuestas dadas a peticiones a diciembre competencia de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

98 informes a diciembre relacionados con el comportamiento de los derechos de petición que ingresan a la Secretaría Distrital de Salud, se incluyen respuestas a diferentes entes de control.

2.3 Caracterización de la población activa en los diferentes espacios e Instancias de “Participación Social en Salud” vigencia 2019

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	Mujeres	Hombres	Total
ASODESUBA	5	7	12
CHAPINERO	19	15	34
ENGATIVA	15	13	28

JAC	Mujeres	Hombres	Total
CHAPINERO	4	2	6
ENGATIVA	3	2	5
SIMÓN BOLÍVAR	2	2	4

GRAN ALIANZA	8	4	12
SIMÓN BOLÍVAR	13	5	18
USAQUÉN	17	8	25
TOTAL	77	52	129

SUBA	0	1	1
USAQUÉN	3	2	5
TOTAL	12	9	21

COPACOS	Mujeres	Hombres	Total
BARRIOS UNIDOS	13	7	20
CHAPINERO	7	6	13
ENGATIVA	7	9	16
SUBA	16	4	20
TEUSAQUILO	9	5	14
USAQUÉN	8	14	22
TOTAL	60	45	105

COMITÉ DE ÉTICA	Mujeres	Hombres	Total
	4	3	7

RED CENTRO ORIENTE

Asociación de Usuarios	Hombres	Mujeres	Total
ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTRO ORIENTE	6	7	13
RAFAEL URIBE	17	25	42
LA VICTORIA	7	20	27
SANTA CLARA	15	14	29
SAN BLAS	8	13	21
SAN CRISTOBAL	4	10	14
TOTAL	57	89	146

Junta asesora comunitaria	Hombres	Mujeres	Total
CENTRO ORIENTE	1	2	3
RAFAEL URIBE	1	4	5
LA VICTORIA		5	5
SANTA CLARA	1	5	6
SAN BLAS	3	1	4
SAN CRISTOBAL	1	3	4
TOTAL	7	20	27

COPACOS	Mujeres	Hombres	Total
SANTAFE	2	2	4
CANDELARIA	2	5	7
MARTIRES	4	9	13
RAFAEL URIBE	9	10	19
ANTONIO NARIÑO	2	6	8

COMITÉ DE ÉTICA	Hombres	Mujeres	Total
	4	4	8

SAN CRISTOBAL	6	12	18
TOTAL	25	44	69

RED SUR

Asociación de Usuarios	Hombres	Mujeres	Total
Usme	18	23	41
Tunal	9	29	38
Tunjuelito	5	11	16
Vista Hermosa	8	26	34
Meissen	14	22	36
Nazareth	9	18	27
TOTAL	63	129	192

Juntas Asesoras Comunitarias	Hombres	Mujeres	Total
Usme	2	3	5
Tunal	3	2	5
Tunjuelito	2	2	4
Vista Hermosa	1	3	4
Meissen	4	2	6
Nazareth	1	3	4
TOTAL	13	15	28

COPACOS	Mujeres	Hombres	Total
Usme	9	16	25
Tunjuelito	8	10	18
Ciudad Bolívar	4	16	20
Sumapaz	13	7	20
TOTAL	34	49	83

Comité de Ética Hospitalaria	Hombres	Mujeres	Total
Sub red	4	0	4

Asociación de Usuarios	Hombres	Mujeres	Total
BOSA II	21	8	29
PABLO VI	45	14	59
ASUKEN	30	9	39
OCCIDENTE	21	18	39

Juntas Asesoras Comunitaria	Hombres	Mujeres	Total
KENNEDY	3	1	4
FONTIBON	4	3	7
SUR	4	3	7
BOSA	7		7

ASOUFHO	27	17	44
ASOSUR	27	15	42
ASOARANDA	10	4	14
Total	181	85	266

PABLO VI	3	4	7
Total	21	11	32

COPACOS	Hombres	Mujeres	TOTAL
Bosa	21	9	30
Kennedy	21	9	30
Fontibón	18	12	30
Puente Aranda	16	8	24
Total	76	38	114

Comités de Ética	Hombres	Mujeres	Total
	5	3	8

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:

Subdirección territorial	N° de veedurías a 2019	N° de Veedores 2019
NORTE	12	80
CENTRO ORIENTE	10	107
SUR	16	134
SUR OCCIDENTE	12	95
TOTAL	50	416

SUB RED NORTE				
N°	VEEDURIA CIUDADANAS	N° INTEGRANTES		
		2017	2018	2019
1	APP SIMON BOLIVAR	8	8	8
2	PSPIC NORTE	8	23	21
3	PIL SUBA		3	3
4	PIL ENGATIVA		3	5
5	PIL USAQUEN		7	7
6	PIL CHAPINERO		3	3
7	PIL BARRIOS UNIDOS		-	4
8	DOCENTES		15	15
9	DOTACION CONTROL Y NO CONTROL			5
10	CONVENIO PARTICIPACION			3
11	ruta de la salud			3
12	SALUD MENTAL			3
Total	12	16	62	80

SUB RED CENTRO ORIENTE				
N°	VEEDURIA CIUDADANAS	N° INTEGRANTES		
		2017	2018	2019
1	APP SANTA CLARA	18	18	18
2	APP MATERNO INFANTIL	10	10	10
3	PSPIC CENTRO ORIENTE	31	18	18
4	SALUD PLENA PARA LAS MUJERES CON ENFOQUE DIFERENCIAL	11	11	8
5	MUJERES INDIGENAS		-	6
6	PIL SAN CRISTOBAL		8	8
7	PIL RAFAEL URIBE URIBE		4	4
8	PIL ANTONIO NARIÑO		8	8
9	CAPS DIANA TURBAY		19	19
10	CAPS LIBERTADORES		8	8
TOTAL	10	70	104	107

SUB RED SUR		
	VEEDURIA CIUDADANAS	N° INTEGRANTES

		2017	2018	2019
1	APP USME	15	15	15
2	PSPIC SUR	28	16	18
3	PSPIC SUMAPAZ	4	6	6
4	PIL USME		4	10
5	PIL CIUDAD BOLIVAR		4	5
6	PIL TUNJUELITO		3	-
7	PIL SUMAPAZ		7	7
8	CAPS MANUELA BELTRAN		6	6
9	CAPS CANDELARIA LA NUEVA		4	4
10	CAPS DANUBIO		12	12
11	II TORRE DE MEISSEN		8	8
12	URGENCIAS TUNAL + CAPS TUNAL		4	4
13	DOTACION CONTROL Y NO CONTROL		5	5
14	CALL CENTER DISTRITAL		14	14
15	CONVENIO PARTICIPACION		-	8
16	ruta de la salud		-	12
TOTAL	16	47	108	134

SUB RED SUR OCCIDENTE				
N°	VEEDURIA CIUDADANAS	N° INTEGRANTES		
		2017	2018	2019
1	APP BOSA	16	16	16
2	APP LA FELICIDAD	12	12	12
3	PSPIC SUR OCCIDENTE	18	20	20
4	PIL PUENTE ARANDA		6	10
5	PIL KENNEDY		2	6
6	PIL FONTIBÓN		4	4
7	PIL BOSA			8
8	Infraestructura: CAPS Tintal			7
9	Infraestructura: CAPS La Mexicana			7
10	Infraestructura: Kennedy			10
11	CONVENIO PARTICIPACION			5
12	ruta de la salud			6
TOTAL	12	30	44	95

3. Necesidades de Información

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

A través de la aplicación de una encuesta de siete preguntas con selección múltiple y pregunta abierta sobre la cultura de Rendición de Cuentas

(implementación, temas prioritarios y de interés, incentivos e identificación usuarios), bajo la modalidad física y virtual; se consultó a 180 personas que pertenecen a los grupos de valor y ciudadanía en general, de los cuales se identificó que los temas que quieren dialogar son: Avance del Modelo de Atención Integral en Salud, Infraestructura Hospitalaria, Calidad en la prestación de servicios de salud en las Subredes Integradas de Servicios E.S. E, Gestión Capital Salud EPS, Avances en tecnología (plataformas digitales), Avances en investigación en Salud (IDCBIS).

El documento resultado de esta acción se encuentra publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Salud www.saludcapital.gov.co en el micro sitio Rendición de cuentas año 2019, en el link:

<http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/RendiciondeCuentas.aspx?RootFolder=%2FRendicin%20de%20Cuentas%2FRendicion%5Fcuentas%5F2019&FolderCTID=0x0120002AD080519FAF444483AFE6852FBDD8E3&View=%7BDFA8497B%2D2D9A%2D4057%2D9E05%2D317E6031D190%7D>

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 2019- Fuente: Aplicativo SIDMA y SIPS: **32.459 casos** con problemáticas en el acceso y derechos de petición, gestionados e intervenidos a diciembre en el Sistema de Monitoreo del Acceso-SIDMA y en el Sistema de Quejas y Soluciones (6.728 casos con problemáticas en el acceso SIDMA y 25.731 fueron derechos de petición).

13.954 casos intervenidos acumulados a diciembre 2019 con problemáticas en el acceso a servicios de salud; e ingresados 6.728 casos al aplicativo SIDMA (Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso) y 7.226 casos al SDQS (aplicativo Bogotá Te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones). Los 11 motivos de problemáticas en el acceso con gestión de enlace intra e interinstitucional para la resolución de éstas por parte de los competentes (aseguradores y/o prestadores de servicios de salud), fueron:

Atención deshumanizada: 462

Dificultad accesibilidad administrativa: 3909

Dificultad Alto Costo: 74
 Dificultad Tutelas: 198
 Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento: 402
 Portabilidad Nacional del aseguramiento: 68
 Negación Servicios: 523
 No oportunidad servicios: 7150
 No suministro Medicamentos: 755
 Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia): 40
 Problemas recursos económicos: 373

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 2019

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 2019.

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.

Puede verse el informe completo en el enlace http://www.saludcapital.gov.co/Inf_sdqs/2019/Inf_SDQS_2019.pdf.pdf

3.3.1 Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en los meses de año de 2019, discriminadas por tipo y canal:

Durante este año de 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **28.071** peticiones, de las cuales **1.852** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **488** solicitudes. *En total se gestionaron 25.732 requerimientos competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

**CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION –SECRETARIA
 DISTRITAL DE SALUD BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA
 DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS**

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS	I SEM	II SEM	TOTAL AÑO 2019	%
	14274	13797	28071	

CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	APP-Aplicación Móvil	0	1	1	0,004
	Buzón	47	54	101	0,4
	Correo electrónico / e mail	2628	2437	5065	19,7
	Correo urbano-escrito	5531	4923	10454	40,6
	Presencial	484	774	1258	4,9
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	1	1	0,0
	Teléfono	1869	1390	3259	12,7
	Web	2679	2914	5593	21,7
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS	13238	12494	25732	100
	TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	549	596	1145
Petición de Interés Particular		5914	5861	11775	45,8
Queja		217	331	548	2,1
Reclamo		5126	4947	10073	39,1
Solicitud de Copia		84	78	162	0,6
Solicitud Información		1073	436	1509	5,9
Sugerencia		20	8	28	0,1
Felicitaciones		53	64	117	0,5
Consulta		181	134	315	1,2
Denuncia por actos de corrupción		21	39	60	0,2
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS		13238	12494	25732	100
PETICIONES TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	883	969	1852	6,6
PETICIONES QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	153	335	488	1,7
	SUBTOT AL	1036	1304	2340	8,3
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		14274	13797	28071	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 40.6% (10.454), web 21.7% (5.593) y e-mail 19.7% (5.065) y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **45.8%** (11.775), reclamos **39.1%** (10.073) y solicitud de acceso a la información 5.9% (1.509).

3.3.2 Total de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS de acuerdo con el tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:

TIPO PETICION / ENTIDAD	CAPIT AL SALUD	IDCBS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORT E	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	TOTAL 2019	%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	55	3	1099	2464	590	1804	5760	11775	45,8
RECLAMO	781	1	906	868	944	802	5771	10073	39,1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	14	2	129	119	79	159	1007	1509	5,9

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0	135	417	127	253	212	1145	4,4
QUEJA	30	0	33	37	42	62	344	548	2,1
CONSULTA	6	0	13	101	5	59	131	315	1,2
SOLICITUD DE COPIA	0	0	8	4	13	7	130	162	0,6
FELICITACIÓN	0	0	5	16	10	5	81	117	0,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	5	32	4	6	13	60	0,2
SUGERENCIA	0	0	1	6	1	9	11	28	0,1
Tota	887	6	2334	4064	1815	3166	13460	25732	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Del total de peticiones que se gestionaron (25.732) el 52.3% (13.460) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría el 47.69% (12.272) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (44.22%; 11.379) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (3.44%: 887) a Capital Salud y (0.023%: 6) petición al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS.

Dentro de las peticiones de interés particular, que son el número mayor de peticiones recibidas en el año 2019 (45.8%), están las solicitudes referidas a temas de salud pública-sanitarios, seguido de temas relacionados con el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 39.1% de las peticiones recibidas, están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud referidas principalmente a *no oportunidad de servicios y dificultad en accesibilidad administrativa*, seguido de *solicitudes relacionadas con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación*.

Frente a las *solicitudes de acceso a la información*, (5.9% - 1.509 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con normatividad en diferentes trámites de los servicios de salud e información sobre estados de afiliación al sistema de salud (novedades-libre elección-traslados-suspensión).

3.3.3 Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO	%
No oportunidad servicios	2389	2452	4841	66,99

Dificultad accesibilidad administrativa	439	442	881	12,19
No suministro Medicamentos	228	219	447	6,19
Atención deshumanizada	172	223	395	5,47
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	109	92	201	2,78
Negación Servicios	100	80	180	2,49
Dificultad Tutelas	45	65	110	1,52
Problemas recursos económicos	47	57	104	1,44
Dificultad Alto Costo	22	14	36	0,50
Incumplimiento Portabilidad Nacional	11	9	20	0,28
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	4	7	11	0,15
TOTAL	3566	3660	7226	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Del total de las peticiones, las principales están relacionadas con problemáticas en el acceso a servicio de salud, de donde se evidencia que la mayor problemática corresponde al 66.99% (4.841) por la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada principalmente asociadas a la Subredes Integradas e Servicios de Salud para usuarios afiliados a la EPS-S Capital Salud y en el segundo lugar se presenta la problemática de Dificultades administrativas con un porcentaje del 12.19% (881), principalmente en lo referente a la demora en autorizaciones e inadecuada orientación por parte de las EPS-S.

3.3.4 Problemáticas de acceso acorde con la Entidad donde se presenta:

PROBLEMÁTICA / ENTIDAD	CAPITAL SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	SDS	TOTAL 2019	%
No Oportunidad Servicios	651	781	746	853	560	1149	101	4841	66,99
Dificultad Accesibilidad Administrativa	333	25	75	73	109	252	14	881	12,19
No Suministro Medicamentos	189	12	15	18	8	203	2	447	6,19
Atención Deshumanizada	24	31	47	48	39	122	84	395	5,47

Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	106	2	1	1	1	88	2	201	2,78
Negación Servicios	45	4	11	7	10	67	36	180	2,49
Dificultad Tutelas	77	4	2	1	0	18	8	110	1,52
Problemas Recursos Económicos	22	7	26	7	15	25	2	104	1,44
Dificultad Alto Costo	7	0	1		0	28	0	36	0,50
Incumplimiento Portabilidad Nacional	16	1	0	0	0	3	0	20	0,28
Presunto Evento Adverso	3	1	1	0	2	4	0	11	0,15
Total	1473	868	925	1008	744	1959	249	7226	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

*El ítem establecido como OTROS, corresponde a: IPS privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito.

Indicando que el 69.44% (5.018) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 49% (3.545) Subredes Integradas de Servicios de Salud; Capital Salud: 20.38% (1.473) y SDS 3.44% (249), de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 66.99% que corresponde a 4.841 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 12.19% que corresponde a 881 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 6.19% que corresponde a 447 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 91 casos que corresponden aproximadamente al 5.47% y a 395 solicitudes sobre el total de problemáticas de acceso detectadas, 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 la EPS Capital Salud, seguido de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur y Subred Centro Oriente.

3.4 Acciones de Comunicación y Diálogo: Información publicada en medios digitales y estrategias de comunicación interna y externa 2019

La Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) es la dependencia de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) responsable de dirigir 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.

Comunicación externa

Relacionamiento Corporativo y comunicación estratégica

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

- Coordinación y ejecución articulada de acciones con las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud, el IDCBIS, la EAGAT y Capital Salud para visibilizar avances en su gestión. Esta articulación permitió que durante 2019 las subredes generaran 199 notas para el boletín interno de la SDS *Sintonízate*, 48 boletines internos de las cuatro subredes *Sintonízate con las subredes* publicados en la intranet y 121 boletines de prensa que fueron publicados en la página web y enviados por lista de difusión a medios masivos y periodistas.

- Con el fin de llegar de manera directa a la ciudadanía, las campañas y acciones que adelanta la Secretaría Distrital 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 audiovisuales de distintas entidades distritales -Alcaldía Mayor, los 15 sectores del Distrito, las Alcaldías Locales, 17 EAPB, 8 EPS y 9 IPS-. Durante 2019, a través de las entidades mencionadas, se divulgaron 25 campañas de comunicación sobre temas estratégicos de la entidad.
- 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 de comunicación masiva, lo cual contribuye a que la SDS retome su imagen como ente rector en salud en el Distrito por su capacidad técnica.

Campañas Externas.

La Oficina de Comunicaciones implementó 83 campañas y/o acciones de comunicación externa con el objetivo de promover la salud y prevenir la enfermedad, para cada una se creó un 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 cuatro Subredes, así como difusión por medios de comunicación a través de *free press*.

Campañas Informativas (Medios masivos de comunicación)

- Visibilización de las acciones del sector salud en medios de comunicación a través de la elaboración y divulgación de 273 boletines de prensa, la convocatoria a 101 ruedas de prensa y la atención a 120 solicitudes de información de parte de periodistas y/o medios de comunicación.
- Se ejecutaron 26 planes de medios de divulgación de campañas de información pública.
- Se enviaron 605.428 mensajes de texto y/o voz con información sobre las campañas de la SDS.
- Las noticias generadas por la SDS tuvieron más de 6.891 menciones en los diferentes medios de comunicación*.
- Como resultado de la gestión *free press* de la OAC, se publicaron 2.087 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 8.500 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 16 de mayo al 15 de diciembre de 2019.

COMUNICACIÓN DIGITAL

Página WEB:

Respuesta a 1.348 solicitudes de publicaciones de documentos y contenidos de las diferentes dependencias de la entidad 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 2019 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 2019 la cuenta de la SDS en esta red social divulgó un total de 102 sinergias sobre temas relacionados con salud.

En este año los siguientes temas promovidos por la cuenta de la SDS fueron tendencia en Twitter, utilizando las siguientes etiquetas:

#BogotáDijoNoALaPólvora
#BogotáSinCarreta
#NuncaToquesLaPólvora
#AccionesPurasAirePuro
#DaleUnAireABogotá
#EIQuePiensaNoPierde
#RendimosSinCarreta
#SemanaSantaBogotana
#BogotáMejorEnSalud
#Los40DePeñalosa
#BogotáSaludDigital
#MenosMitosMásPrevención
#FueUnHonorTrabajarPorBogotá
#NoCallesMejorHáblalo.

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

Durante 2019 se obtuvieron 673.000 impresiones a las publicaciones de la SDS en esta red social. La cuenta de la entidad cerró el año con 62.803 seguidores.

Facebook

La cuenta de la SDS en esta red social cerró el año con un total de 44.480 seguidores y un alcance de 218.178 personas.

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, aquí se amplía la información o se utiliza otro lenguaje.

Instagram

La cuenta de la SDS en esta red social cerró el año con un total de 9.340 seguidores y durante 2019 tuvo un alcance de 142.00 personas.

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 y adaptó 2037 piezas comunicativas.
- Corrección de estilo y observaciones a 453 documentos (libros, revistas, periódicos, boletines, plegables, entre otros) equivalentes a 11.765 páginas escritas, corregidas o revisadas.
- Durante 2019 se publicaron y distribuyeron tres ediciones del periódico *Participación al Día*.
- En 2019 la OAC produjo 46 piezas comunicativas impresas que dan soporte a las estrategias de comunicación establecidas.

Productos audiovisuales

- La OAC realizó la preproducción, producción, edición y divulgación de 374 videos en redes sociales institucionales, página web, intranet y canales de comunicación interna.
- Durante 2019 la OAC produjo, realizó y divulgó en vivo, a través de la emisora Minutos de Dios, 26 emisiones del programa radial Cuentas con Salud, que da cuenta del quehacer de la entidad y los avances respecto al Plan de Desarrollo y el Plan Territorial de Salud.

Comunicación interna:

- Elaboración de 660 mensajes y envío o reenvío de 789 correos desde la cuenta de correo institucional SDS/Comunicaciones. Los mensajes los reciben aproximadamente 1.200 colaboradores de la SDS.
- Publicación de 1.097 mensajes a través de las pantallas digitales de las SDS, los cuales tienen un impacto aproximado de 2.000 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 sobre la SDS, las subredes y sus colaboradores.
- 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 316 solicitudes para publicación en intranet.
- En esta vigencia la Oficina Asesora de Comunicaciones creó e implementó 2 campañas de comunicación interna: *El Tesoro del saber MIPG*, campaña liderada por la oficina de Control Interno y la Dirección de Planeación Institucional y Calidad, y *el Puesto de mi vida*.
- En 2019 la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó y/o asesoró 22 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 Secretaría 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 ejecutar 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

- **Concurso máxima velocidad-Gobierno Digital**

Concurso liderado por MINTIC, que busca impulsar el avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital, enfocado en fortalecer las entidades del Estado para una mejor prestación de trámites y servicios, y desarrollar mejoras en su gestión, pero también promoviendo que el ciudadano y en general quienes interactúan con el Estado, se constituyan en actores fundamentales para la construcción conjunta de trámites, de servicios, de normas y de políticas y de todo aquello tendiente a satisfacer las necesidades y problemáticas que día a día vive nuestra sociedad.

En el año 2019 la secretaria Distrital de Salud participo en el concurso de Máxima Velocidad, en la Categoría Formula 1 bajo el nombre de la Escudería Maquinas de Poder.

Los circuitos en los que participo la Secretaria Distrital de Salud son los siguientes:

GRAN PREMIO DE TRANSFORMACION DIGITAL – Primer Puesto

CIRCUITO DE GOBIERNO PROACTIVO – Primer Puesto

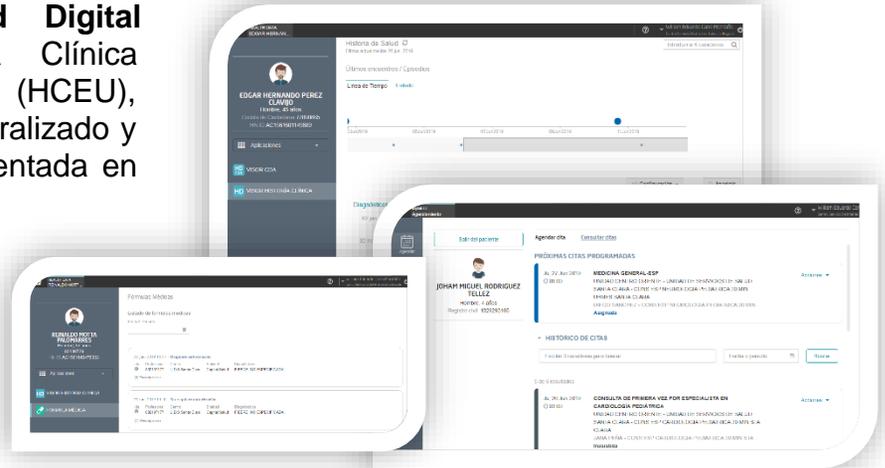
CIRCUITO DE GOBIERNO PROFESIONAL – Tercer Puesto

CIRCUITO DE ALISTAMIENTO – Segundo Puesto

En total se participó en 23 retos, y como resultado final fuimos la Escudería Ganadora del concurso de Máxima Velocidad 2019 a Nivel Nacional.

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 el Centro de Cómputo de la SDS.



Es una solución de alta disponibilidad, escalabilidad horizontal y vertical, cumple con altos estándares de seguridad que permite la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como el manejo de grandes volúmenes de registros clínicos – asistenciales generados en la Red Integrada de Servicios de Salud, variabilidad y combinación de conjuntos de información en la atención médica del paciente, alta velocidad en la extracción de contenidos históricos de información permitiendo la continuidad en la prestación de servicios de salud. La plataforma cuenta con herramientas que permiten administrar, monitorear, explorar y visualizar información gráfica, construcción de modelos de diagnóstico, modelos predictivos a partir de series de información que generan conocimiento para elaborar modelos analíticos de prescripción.

- **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, así como ordenada: información, recursos y servicios, que le proporcionan evidencia para la apropiación de conductas saludables en la comunidad.



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

Se implementó el módulo de participación social en salud y la generación de indicadores referentes a los temas de gestión institucional, control social, gestión poblacional, gestión local, proyectos de inversión social y calendario de eventos.



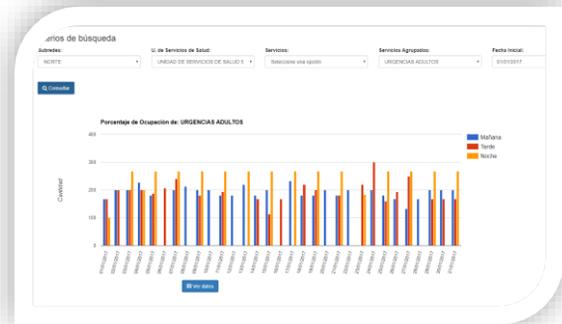
Se implementó para el portal del Observatorio de Salud de Bogotá (SaluData) la herramienta de mapas, presentando los indicadores de tasas o incidencias de series históricas en sus diferentes series de años incrustándolos en cada indicador, donde se muestra por localidad la variación con intervalos de tiempo que se pueden graduar como manipular para 14 indicadores del Observatorio como los de Tasas de Violencia Intrafamiliar en Bogotá, Maltrato Infantil en Bogotá, Tasas Suicidio en Bogotá, Maltrato Infantil en Bogotá D.C, etc.



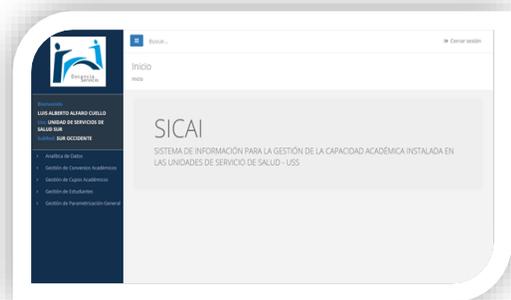
- Cuídate y se feliz:** Tiene como objetivo el registro de personas tamizadas o valoradas en los diferentes puntos de la ciudad, que hace parte de la estrategia de salud urbana. Se generaron reportes por subred, que incluyen la cantidad de puntos de atención creados, y se implementaron mejoras al reporte 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 gráfico de visitas de los puntos cuídate.

ID	Punto	Ubicación	Dirección	Estado	Latitud	Longitud	Esquema	Dist. Soc.	Localidad	UTC	Subred
35	SEDEMI ERM 1	400 250 000 1	ACDC								ACDC
36	SEDEMI ERM 2	400 250 000 2	ACDC								ACDC
37	SEDEMI ERM 3	400 250 000 3	ACDC								ACDC
10	Tamizaje 102 en 2da UCD	Tamizaje 102 en 2da UCD	ACDC	47675	74.9702	081	Tamizaje 102 en 2da UCD	5,0h	5,0h		ACDC
10	A-22-PIE	ANEXO DE 2211-16	ACDC	4303002	743819326	081	A-22-PIE	0,99000	0,99000		ACDC

- Sistema Integral de referencia y contrarreferencia SIRC:** Tiene como objetivo procesar y recuperar la información a través de servicios WEB dispuesta por el Ministerio de Salud en la plataforma MIPRES (Medicamentos y tratamientos NO PBS) para realizar auditorías, generar estadísticas, seguimiento a EPS, y seguimiento a prescripciones. Se implementaron las 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 con la normatividad vigente, y se actualizaron los códigos CUP (Código Único de Procedimientos) de acuerdo con la resolución del 5851 del 2018. Se actualizó el sistema implementando mejoras al módulo de canalización, en cumplimiento de la normatividad vigente a partir del 1° de marzo 2019 para el nuevo PSPIC, incluyendo ajustes en la presentación de datos en los formularios de captura de información, nuevas variables y validaciones, actualización de listas, visualización de campos, entre otros.



- Sistema de Información para la gestión de Capacidad Académica Instalada en las Unidades de Servicios de Salud - SICAI:** Permite el registro y consulta de información de rotación de estudiantes en cada una de las unidades de servicios de salud (USS) de las diferentes Subredes Integradas de Servicios de Salud, utilizando tecnología web para ser ejecutada desde dispositivos móviles, teniendo en cuenta los convenios docencia servicio suscritos entre las subredes y las diferentes instituciones de educación superior e instituciones para el trabajo y desarrollo humano. Permite la administración de información de cada una de las USS y entidades de educación



(IES), así como consultar la capacidad instalada, convenios, estudiantes y la rotación de estos, bajo criterios combinados de consulta por subred, USS, IES, programa académico, nivel académico, rangos de fechas, e incluyendo gráficos de barras para análisis de datos.

- **Sistema de Información de participación social (SIPS):** Sistema de Información de identificación de barreras de acceso a los servicios de salud para la estrategia de puntos por los derechos a la salud. 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, y se actualizaron los módulos reportes, administración y organizaciones, optimizando la consulta y captura de información. Se adicionaron controles en la captura de la información dependiendo del estado en que se encuentre, mejorando la calidad de la información registrada.



- **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. Se actualizó el módulo de administración de usuarios, fortaleciendo los controles de acceso de acuerdo con los roles de aplicación.

- **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.** Sistema de Información homologado y articulado que permite a los diferentes actores del Sistema Distrital de Salud, tipificar, cuantificar y consolidar la Gestión resolutive de necesidades ciudadanas de información y orientación en salud. 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. Adicionalmente, se actualizó el módulo de “Atenciones Individuales” agregando opciones de captura que complementan la información de atenciones y datos personales del usuario.

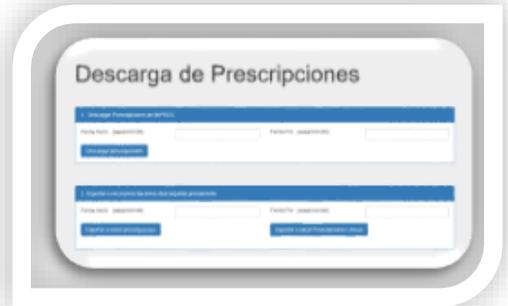


- Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)** Sistema de Información que permite la consolidación de la información de vacunación en el Distrito Capital. Se optimizó el algoritmo masivo de marcación de esquemas (estado de vacunación). Generación de reportes dinámicos con la herramienta de análisis Power 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. Se implementaron tableros de control para el monitoreo de biológicos aplicados a extranjeros por medio del aplicativo PAI. Se implementó



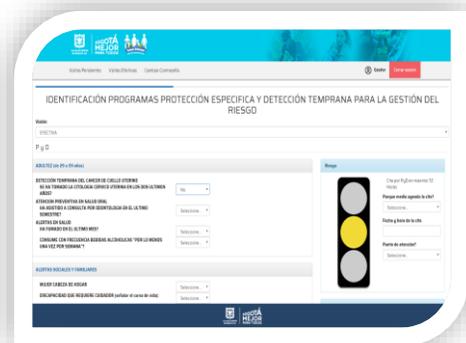
la visualización del tablero de “Coberturas” con el fin de hacer el seguimiento a las metas de vacunación.

- 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).

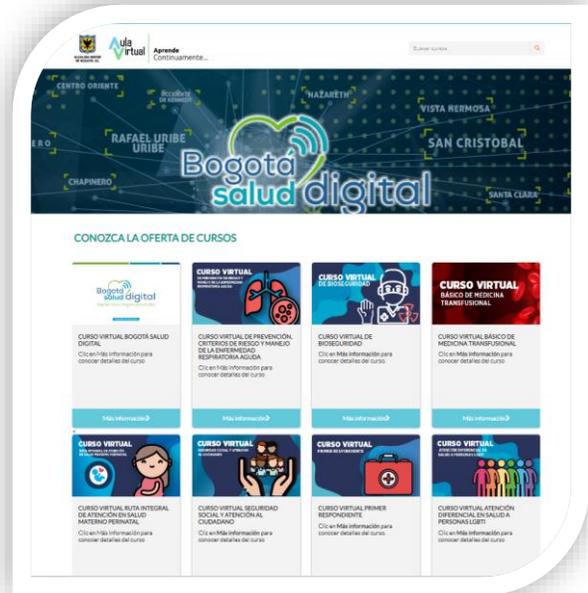


- Consolidación de Costos Hospitalarios.** Implementación de la nueva resolución DDC 000003 de 2017. La actualización incluye el aplicativo de escritorio de validación y consolidación de costos hospitalarios y el proyecto de cubo de costos hospitalarios. Se realizaron mejoras al aplicativo modificando 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, para el 2019 contaba con 17 cursos virtuales, logrando 24293 matrículas a estudiantes en los diferentes cursos, se expidieron certificaciones de eventos presenciales a través del aula virtual, adicionalmente se expidieron 3927 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
- 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"
- Ruta Integral de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- Seguridad Sanitaria del Paciente y Manejo de Residuos Hospitalarios
- Atención Diferencial en Salud a Personas Lesbianas, Gay, Bisexuales, Trans e Intersexuales (LGBTI)
- Medicina de la Donación para Trasplantes: Líder del Programa «Hospital Generador de Vida»
- Medicina de la Donación para Trasplantes: Líder del Programa «Hospital Generador de Vida y PCR»
- Medicina de la Donación para Trasplantes: Líder de la Gestión Operativa de la Donación
- Curso Básico de Medicina Transfusional - Habilitación
- Curso Básico de Medicina Transfusional - octubre 2019

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 Secretaría 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 Secretaría 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.



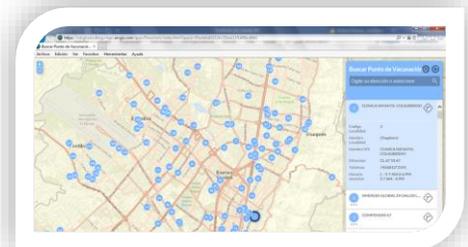
Así mismo se implementó el botón “encuentra la ruta a tu Caps más cercano”, se publicó información de los 40 CAPS con que cuenta Bogotá. Se visibilizó a través de la página web, la nueva plataforma Negocios saludables, negocios rentables, el Aula virtual a través del botón Aprender Salud, el enlace a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



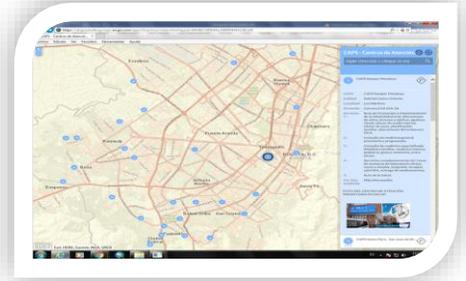
- **Sistema de Publicaciones SDS.** Se implementó el sistema de publicaciones el cual permite la presentación de la Revista de Investigaciones en Seguridad Social y Salud que centra su interés en conocimientos relacionados con la salud y la vida de individuos y colectividades, publicando los resultados 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.



- **Vacunación.** para la ubicación de los más de 300 puntos de vacunación permanentes en la ciudad solicitados por la Oficina de Comunicaciones para campaña publicitaria en medios de comunicación permitiendo dar las indicaciones a la ciudadanía de la ubicación desde su sitio de residencia al punto de vacunación más cercano con indicaciones a través de automóvil o caminando.



- **Aplicación de proyecto geográfico para los CAPS de la ciudad.** en el cual muestra la información básica de cada Centro de Atención Prioritaria en Salud permite visualizar su foto, ubicar un punto en el mapa o digitar la dirección y señala el CAPS más cercano mostrando su ruta.



TIC PARA EL ESTADO

- **Sistema de Información de Investigaciones Administrativas en Salud SIAS.** Sistema que registra la información de expedientes para realizar el seguimiento a las investigaciones causadas por el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los establecimientos, instituciones y prestadores de salud, que debe ejercer en su rol de ente rector de la salud en el Distrito Capital. 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.



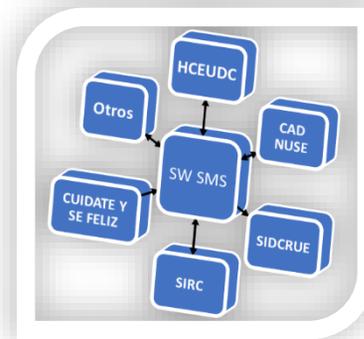
Se desarrolló e implementó el módulo de gestión de llamadas telefónicas para el proceso persuasivo del área de cobro coactivo de la Dirección Financiera. Se actualizaron los módulos de alertas y reportes con el fin de optimizar el seguimiento a los expedientes con sanciones en estado de cobro coactivo. Se actualizaron los módulos “Alarmas”, “Documentos Dinámicos” y “Actos Administrativos”, agregando las funcionalidades de alerta de caducidad, generación de comunicación de apertura y notificación por aviso y selección de la opción de alegatos respectivamente, mejorando el control del seguimiento de los expedientes y agilizando la generación de documentación necesaria para los mismos.

Se realizó el servicio Windows que permite integración de SIAS con el módulo de LIMAY del ERP registrando los expedientes ejecutoriados para la afectación de las cuentas por cobrar.

- 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 los sistemas de información Cuidate se feliz, SIRC, SIDCRUE, Salud Urbana, PAI, proyecto Bogotá Salud Digital, entre otros, mediante un servicio REST de la plataforma de comunicaciones del proveedor.

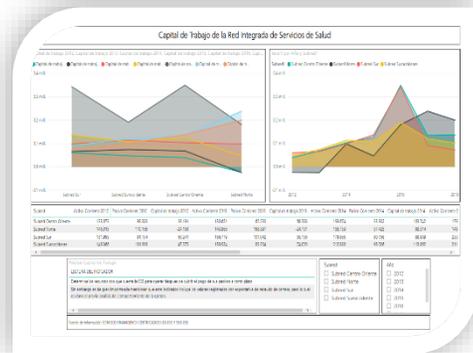


- Sistema de Información Financiero y Administrativo ERP.** Puesta en Producción del ERP para los Módulos Financieros y Administrativos, desarrollos para la implementación del nuevo Marco Normativo, adicionalmente se realizan mejoras a los diferentes sistemas con el fin de hacer la integración entre los mismos, servicio web, sistema de correspondencia SDS y sistema Bogotá te escucha Alcaldía de Bogotá.

- Geoportal.** Consiste en un área de trabajo para el manejo de la información geográfica del Sector Salud, nos permite ver y trabajar proyectos generaos por el sector y la Secretaría Distrital de Salud del Distrito Capital, bajo el contexto del marco de referencia de Gobierno Digital. Esta herramienta permite integrar todos los proyectos geográficos trabajados en un mismo sitio, tanto para comunidad como para los funcionarios al interior de la entidad, así mismo brinda la posibilidad

de descargar los componentes geográficos en datos abiertos en formato shape (SHP) como el uso de servicios geográficos en línea tanto internos o externos con la interacción del portal de Infraestructura de Datos Espaciales del Distrital Capital (IDECA).

- Dimensión Financiera – RISS.** En ambiente de pruebas, permite medir a través de indicadores la sostenibilidad financiera su Rentabilidad, Liquidez y Costos y Gastos de la Red Integrada de Servicios de Salud – RISS series de tiempo entre 2012 – 2018, construcción conjunta con la Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud – DAEPDSS.



- 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.** Sistema de telefonía con aplicaciones de movilidad y herramientas colaborativas (chat, videoconferencia telefónica Skype for bussines, correo de voz, contactos de office 365) e integración telefónica con las subredes y capital salud. Así mismo la solución cuenta con 8 salas de video conferencia en cada una las Subredes, Capital Salud y la SDS.



- **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 elaboraron 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.

Además, 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.

Se efectuó la capacitación de Ciberseguridad con el apoyo de la Alta Consejería TIC, el Seguimiento Plan de Adecuación de Gestión del Conocimiento, el lanzamiento de la plataforma: Bogotá Salud Digital desde la dirección TIC, la participación en el Foro Gestión del Conocimiento de la Entidad, la Transferencia de Conocimiento de la Política Gobierno Digital con todos los colaboradores de la Entidad, a través del área de comunicaciones se enviaron los Tips Seguridad Digital. Se desarrolló la Campaña y despliegue de la estrategia curso Virtual Salud Digital y de mensajería unificada, la publicación de la convocatoria Bogotá Salud Digital-a los Cursos Virtuales, desde la dirección TIC se brindó el apoyo a la Inducción de los nuevos colaboradores de la Entidad.



- **Plan Estratégico de TIC** actualizado y publicado 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".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 encuentra en la fase de implementación, se han realizado las siguientes actividades:
 - Actualización del diagnóstico del estado actual de la entidad en la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información.
 - Actualización y publicación de las Políticas de Seguridad de la Información.
 - Plan de Seguridad y Privacidad.
 - Plan de tratamiento de riesgos de Seguridad de la Información.
 - 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.
 - Instructivo de backup y custodia de medios magnéticos.
 - Instructivo de gestión de cambios.
 - Resolución No. 1902 de agosto 02 de 2019, por medio del cual se adopta el Registro de Activos de Información, el Esquema de Publicación de Información de la Secretaría Distrital de Salud.
 - Plan de diagnóstico para el proceso de transición del protocolo de IPV4 a IPV6.
 - Plan de direccionamiento para el proceso de transición del protocolo de IPV4 a IPV6.
 - Plan detallado del proceso de transición del protocolo de IPV4 a IPV6 en la fase I Planeación.
 - Plan de control operacional.
 - Declaración de Aplicabilidad de controles de Seguridad de la Información.

Servicios Ciudadanos Digitales.

² http://www.saludcapital.gov.co/Planes_Estrateg Inst/2019/PETIC_2019.pdf

Se implementó la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios Agilinea: la cual busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones. Persona Jurídica o Persona Natural. Este sistema interactúa con los dos componentes de Gobierno Digital que son TIC para la sociedad y TIC para el estado, ya que la solicitud del trámite es gestionada por funcionarios el cual deja trazabilidad de la gestión y avance del Trámite para su correspondiente resultado.



Dicho sistema interopera con otros sistemas internos de la Secretaría Distrital de Salud como el ERP y Georreferenciador. Con la finalidad de obtener validaciones necesarias para la realización del Trámite.

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

ITEM	TRAMITES EN LINEA	TRAMITES PARCIALMENTE EN LINEA
1	Inscripción de establecimientos de expendio y almacenamiento de carne y productos cárnicos comestibles Login">http://appb.saludcapital.gov.co/sivigiladc/ExpendioDeCarne/frmSubMenuExpCarnes.aspx?opcion=New&n=&Origen>Login	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud http://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/ingreso.aspx?ets_codigo=11
2	Apertura de los centros de estética y similares Login">http://appb.saludcapital.gov.co/sivigiladc/CentrosEstetica/frmSubMenuCentrosEstetica.aspx?opcion=New&n=&Origen>Login	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud http://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/ingreso_prestadores.aspx?ets_codigo=11
3	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud la habilitación de prestadores de servicios de salud http://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/ingreso_prestadores.aspx?ets_codigo=11	
4	Registro y autorización de títulos en el área de la salud http://tramitesenlinea.saludcapital.gov.co/	
5	Inscripción y autorización sanitaria para vehículos que transportan carne y producto cárnicos comestibles Login&IdTipo=258&n=795666300">http://appb.saludcapital.gov.co/sivigiladc/VehiculosTranspCarne/frmSubMenuVehiculos.aspx?opcion=New&Origen>Login&IdTipo=258&n=795666300	

6	Licencia de exhumación de cadáveres http://tramitesenlinea.saludcapital.gov.co/
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 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 que optimiza la resolución de su estado de salud y su situación de salud para el ciudadano que favorece la identificación de 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 2019”, al igual que para la presente vigencia 2020.

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 7750 denominado “Construcción de confianza, participación, datos abiertos para el buen vivir” y 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” y en cuanto al nuevo Plan de Desarrollo con la implementación de “Gobierno Abierto”.

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.

La Secretaria Distrital Salud se permite informar a la ciudadanía:

Que de acuerdo con las disposiciones nacionales establecidas en virtud de la emergencia sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, el canal de atención presencial de la Secretaria Distrital de Salud, prestado a través de la RED CADE Y SUPER CADE y Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado CLAVS, solamente se prestara en los siguientes puntos presenciales:

Súper CADE CAD

Dirección: Carrera 30 # 25 - 90

Horario: Lunes a viernes: 10:00 a.m. a 3:30 p.m. y
sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Súper CADE Suba

Dirección: Avenida Calle 145 No. 103B - 90

Horario: Lunes a viernes: 10:00 a.m. a 3:30
p.m. y sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Oportunamente se informará la apertura de nuevos puntos de atención presencial.

De acuerdo a lo anterior, lo invitamos a consultar nuestros trámites y servicios a través de la aplicación móvil, SUPER CADE VIRTUAL, la cual puede descargarse en la tienda Play Store para dispositivos Android, o a través del siguiente la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá ([Consultar aquí](#))

De igual forma, a continuación, podrá encontrar los canales de atención no presenciales tales como:

Línea Salud Para Todos

Teléfono: 3649666

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00
p.m

Línea 106

"El poder de ser escuchado"

Teléfono: 106

linea106@saludcapital.gov.c

[o](#) Fan Page

facebook/linea106 **Horario:**

Todos los días 24 horas

Chat por Whatsapp: 3007548933

Línea Piénsalo

Teléfono: 018000 11 24 39

Whatsapp: 301

2761197

<https://www.piensalo.co>

/

Horario: Lunes a Domingo, incluido festivos:
7:30

a.m. a 10:30 pm

Línea Púrpura

Teléfono: 018000 11 21 37

lpurpura@sdmujer.gov.co

Horario: Todos los días, 24

horas

Chat por Whatsapp: 300 7551846

Línea de Urgencia y Emergencias

Teléfono: 123

Horario: Todos los días, 24 horas

Canales Virtuales

www.saludcapital.gov.co
email: contactenos@saludcapital.gov.co

Chat Virtual a través de la página web SDS

([aquí](#))

Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios
[AGILINEA](#)

Twitter: [@sectorsalud](#)

Fan page:
www.facebook.com/secretariadistritaldesalud

Línea Única Distrital de Citas Médicas para la Red Pública

Teléfono: 3078181 - 01 800
118181

Horario: Lunes a viernes de 6:00
a.m. a 8:00 p.m

Sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

[Chat de asignación de citas](#)

CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital de Salud, acoge la normatividad y lineamientos definidos por los entes rectores, para la adecuada realización de la “Rendición de Cuentas 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 2020”, 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 2019 los temas de mayor interés de la ciudadanía fueron: conocer sobre los avances en la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud (20%), la calidad en la prestación de servicios de salud en las Subredes Integradas de Servicios E.S.E (19.6%), conocer sobre la Infraestructura Hospitalaria (18%), conocer sobre la Gestión de Capital Salud EPS y los avances tecnológicos con las plataformas digitales respectivamente (13%), y un último porcentaje de 12.5 % la ciudadanía espera conocer resultados sobre los avances de investigación en salud a cargo del IDCBIS.
- El 88 % de la ciudadanía encuestada en el 2019 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 análogas y digitales 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.
- La estrategia de Rendición de cuentas del sector salud, es una propuesta que fortalece la entrega permanente de información, a través de diferentes espacios de diálogo con una ciudadanía reconocida, incluyente e interesada en conocer la gestión institucional y misional del sector; a través de espacios de 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.
- Con base en los resultados obtenidos en este documento, se detectaron los siguientes aspectos para ser fortalecidos o mejorados en el ejercicio de Rendición de Cuentas del Sector Salud:
 - Mantener la Rendición de cuentas como sector salud, lo que le permite a la ciudadanía visualizar los avances de manera integral y obtener respuesta directa a sus inquietudes por parte de cada una de las entidades que

componen el sector público de salud de nuestra ciudad.

- Fortalecer las estrategias para promover ante los grupos de interés, la consulta de la información publicada en la página web y redes sociales, facilitando así el acceso y análisis de la información y el diálogo entre la administración, la ciudadanía y los entes de control, entre otros.
- Mantener los espacios de participación diferentes a la audiencia pública, en los que se brinde información de manera permanente a la ciudadanía acerca de los avances de la gestión del sector salud.

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: Camilo Zambrano

Aprobado por: María Fernanda Torres