



**INFORME DIALOGOS CIUDADANOS  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2020  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.**

## **INTRODUCCIÓN**

La Subred Sur Occidente E.S.E. en el marco de la implementación de la metodología referente al proceso de rendición de cuentas, desarrolló un ejercicio de diálogos ciudadanos a fin de fomentar la participación ciudadana y generar espacios de dialogo e interlocución entre la gerencia y las instancias de participación social de la subred sur occidente. Esto con la finalidad de mejorar los mecanismos de acceso a la información, fortalecer los mecanismos de escucha, reconociendo y teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad y finalmente, evidenciar los avances de la gestión y la mejora continua.

Por otra parte, el ejercicio de diálogos ciudadanos permite fortalecer los espacios de participación, atender las necesidades de la comunidad frente a la prestación del servicio de salud de la Subred y tejer lazos de solidaridad y confianza entre la entidad y la ciudadanía para la toma de decisiones.

## **OBJETIVO**

Promover y concertar espacios de diálogo entre la Gerencia y las formas de participación social de la Subred Sur Occidente en el marco del Proceso de Rendición de Cuentas.

## **METODOLOGÍA**

La metodología utilizada para el presente ejercicio se sustenta en una técnica llamada "*grupos de discusión o grupos de enfoque*", esta técnica es utilizada para recopilar información relevante sobre el tema a tratar en donde varias personas responden simultáneamente a un cuestionario sistemático. Es una conversación cuidadosamente diseñada, cuyo ambiente debe ser relajado, confortable, agradable, donde los participantes se influyen, responden a preguntas y discuten ideas y comentarios surgidos en la propia discusión (Krueger, 1991).

Esta técnica permite la construcción de narrativas centradas en la participación, la proposición de ideas y una visión y perspectiva crítica frente a la gestión adelantada por la entidad, la cual refuerza el que hacer de los líderes comunitarios. Esta metodología permite conocer las experiencias de los ciudadanos y su relacionamiento con la institución, reconoce el papel que juega la comunidad en la visibilización de necesidades del contexto en el que están inmersos, alcanzando un enfoque de transformación social a partir de una lógica dialógica entre una audiencia y un otro que la escucha.

## **DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la metodología "*grupos de discusión*", se contó con la participación de seis (6) integrantes de las Asociaciones de Usuarios y cuatro (4) miembros de los comités de participación comunitaria en salud de las localidades de Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda. También hizo presencia el Dr. Omar Perilla Ballesteros en calidad de

Gerente de la Subred, la doctora Angélica Lozano Guarnizo en calidad de Defensora del Usuario y Líder de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano encargada y el equipo del Subproceso de Participación Comunitaria de la entidad.

La metodología se desarrolló de la siguiente manera: los participantes descritos anteriormente se ubicaron de manera presencial en el auditorio de la USS Delicias, y se realizó transmisión a través de Facebook Live garantizando la participación abierta de la ciudadanía y respetando así los protocolos para manejo de la pandemia por COVID-19.

## **DESARROLLO DIÁLOGOS CIUDADANOS**

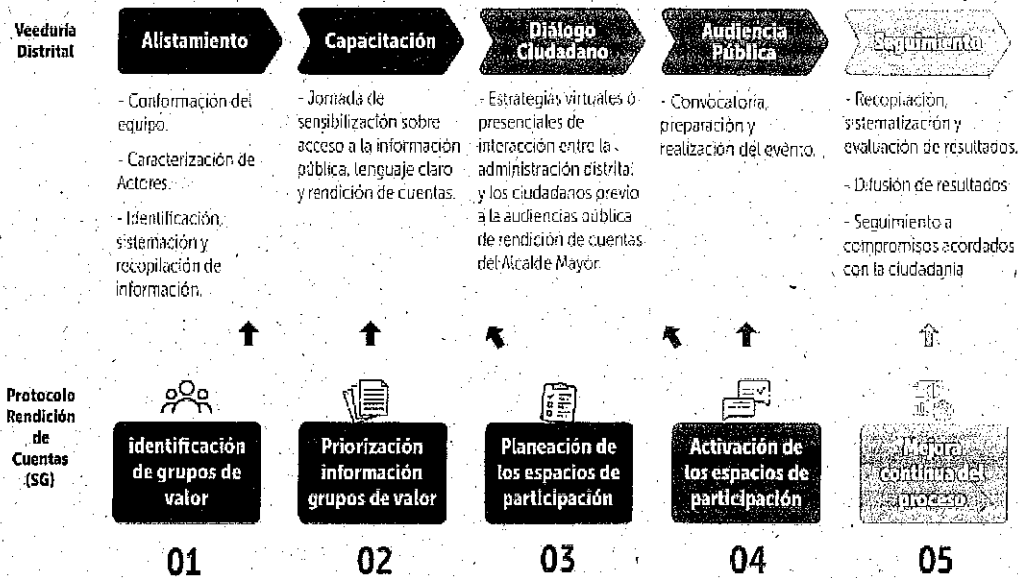
Siendo las 2:00 pm del 11 de marzo de 2021, se dio inicio a los diálogos ciudadanos de manera presencial y virtual a fin garantizar mayor cobertura. El Dr. Omar Perilla, Gerente de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. dio la bienvenida al espacio y socializó el orden del día de la jornada:

1. Saludo de bienvenida - Dr. Omar Perilla – Gerente
2. Capacitación en Rendición de Cuentas – Dra. Ana María Cárdenas Líder del Proceso de Control Social de la Secretaría Distrital de Salud
3. Socialización de lectura de necesidades y expectativas de los usuarios y comunidad – Dra. Angélica Lozano Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (E)
4. Desarrollo de diálogos ciudadanos (Intervención de la ciudadanía y Gerencia)
5. Conclusiones y cierre

Posteriormente, contextualizó a la ciudadanía sobre el objetivo del encuentro, haciendo énfasis en que respondía a la etapa preparatoria al proceso de rendición de cuentas de la entidad que se realizaría el 26 de marzo de 2021. Dentro de su presentación mencionó las etapas del proceso de rendición de cuentas y enfatizó en que los diálogos ciudadanos, responden a la necesidad de la administración de conocer las expectativas de los ciudadanos frente a la información a brindar en la audiencia de rendición de cuentas.

Dando cumplimiento al orden del día la Dra. Ana María Cárdenas, Líder del Proceso de Control Social de la Secretaría Distrital de Salud intervino socializando la ruta de control social y la importancia de la Rendición de Cuentas en las entidades públicas, hizo un recuento del marco normativo que sustenta el ejercicio, indicando que como sector nos acogemos al manual único de rendición de cuentas y a los lineamientos de la Secretaría General. Explicó la siguiente gráfica:

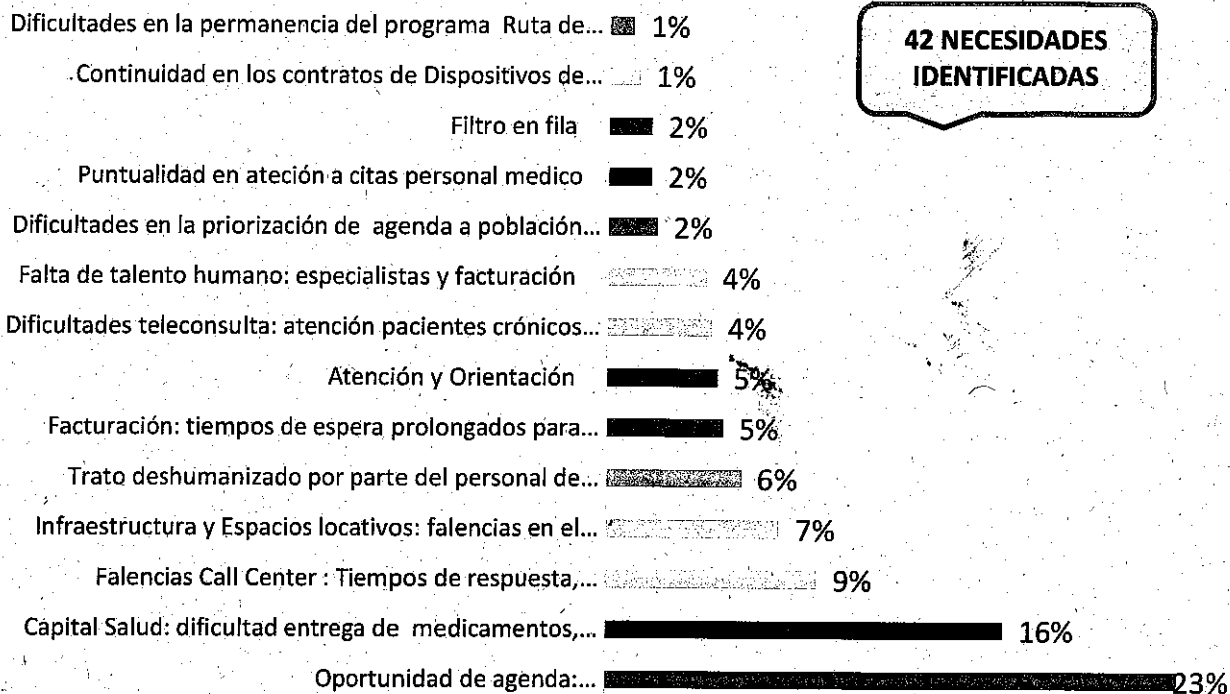
PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN



Gráfica 1. Paso a paso rendición de cuentas - Veeduría Distrital

Posteriormente intervino la Dra. Angélica Lozano, Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (E) quien socializó a la ciudadanía los resultados de la vigencia 2020 de la estrategia de la Subred “Cuéntanos Grupo Focal” por medio de la cual, se realiza la lectura de necesidades y expectativas de los usuarios y comunidad de la Subred. Dio a conocer la metodología de recolección de información a través de la metodología Planeación Participativa y Gestión Asociada, la cual permite elaborar estrategias viables frente a las necesidades y problemáticas de la comunidad, fortalece la participación social y la democratización de los espacios para la toma de decisiones a través de la planeación-gestión. Lo anterior, a través de dos instrumentos: uno de ellos son los grupos focales aplicados con las formas de participación social en donde para la vigencia 2020 se contó con la participación de 195 líderes y fueron identificadas 31 necesidades, las cuales fueron oportunidad de agenda, dificultades en teleconsulta, falencias en Call Center, atención y orientación y trato deshumanizado entre otras necesidades.

Con los usuarios en salas de espera se aplicó el instrumento de cuestionario abierto, a fin de identificar las necesidades y a la vez las propuestas de solución. En el ejercicio se contó con la participación de 509 ciudadanos en 41 sedes de la entidad. Los resultados consolidados de los dos instrumentos fueron:



Gráfica 1. Consolidada lectura de necesidades 2020

Finalmente, la defensora del usuario terminó su intervención socializando las 30 propuestas de mejoramiento expuestas por los ciudadanos en dicha estrategia, y recordó que dicha información sería insumo para brindar información en la audiencia de Rendición de Cuentas.

Acto seguido, se dio paso al dialogo ciudadano entre los participantes y la administración, la sistematización de las intervenciones se encuentra en el documento anexo al presente informe, en donde se detalla el nombre del ciudadano que intervino, las temáticas abordadas y la respuesta por parte de la administración; adicionalmente, se dio claridad a los ciudadanos que las intervenciones recepcionadas durante la jornada, se les daría el tratamiento según lo dispuesto por la normatividad.

Finalmente, el espacio de diálogos ciudadanos terminó con la invitación por parte del Gerente a participar en la Rendición de Cuentas del 26 de marzo de 2021 a las 8:00am a través de la plataforma Facebook Live de la entidad.

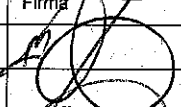


La transmisión de los diálogos ciudadanos tuvo un alcance de 1194 ciudadanos y un total de 226 interacciones.

Cordialmente,



**OMAR BERNAL PERILLA BALLESTEROS**  
Gerente  
Subred Integrada de Servicios Suroccidente E.S.E.  
Anexos (2) Folios

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.

Cargo funcionario / Contratista	Nombre	Cargó	Firma	Fecha
Aprobado por:	Yuly Angélica Lozano Guarnizo	Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		22/03/2021
Revisado por:	Yuly Angélica Lozano Guarnizo	Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		17/03/2021
Elaborado por:	Juan Pablo Mahecha H.	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		15/03/2021





Fecha: 11 de Marzo de 2021

Nº de participantes en línea: 32 FACEBOOK

Entidades que Participan:  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUROCCIDENTE ESE - SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**

1. Temática presentada por el por el o la Gerente, Secretario durante la jornada	2. Inquietudes, observaciones o propuestas de la ciudadanía	3. Respuestas a las inquietudes presentadas	4. Compromisos	5. Dependencia Responsable de la Respuesta/ Compromiso
<p>1. Temática presentada por el por el o la Gerente, Secretario durante la jornada</p> <p><b>INTERVENCION NUBIA BUSTOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Como se distribuye el presupuesto</li> <li>Modelo integral de salud - citas electrónicas</li> <li>Los ciudadanos que no tienen EPS sino PFDs quien y cuando los van a vacunar</li> <li>Como compromiso capacitar en la nueva metodología de SISBEN 4 para que eso signifique la superación de salud</li> <li>Para CAPITAL SALUD - QUE PASA CON LOS PLANES DE MEJORA, sigue demorando en radiación, cual es la ruta por dar atención de pacientes con enfermedades y cuáles que las plataformas tecnológicas y redes sociales de capital tengan la misma información de las Situadas</li> </ol>	<p>1. Para el año 2020 el presupuesto y finanzas fue de 440 mil millones no se presentaron pedidos y se contó con excepciones gracias al apoyo de SDS se tuvo un comportamiento excepcional; los Gastos de operación Servicios de Salud suman una totalidad de 90 millones, de los cuales 35 millones fueron de cuentas por pagar, menos 19 mil millones de las mismas cuentas.</p> <p>2. En cuanto al modelo de atención se debe predecir que para cada 2 pediatras con Covid en Bogotá 1 era de la Subred, se tuvo 3 cuarentenas en dos meses, eso significa la superación de salud. Actualmente en la Subred se está realizando una prueba piloto con la urvi, avanzando con 50 equipos administrativos con intervenciones en el núcleo familiar de este piloto se va a implementar para todo BOGOTÁ el nuevo modelo de atención en salud con carácter más resolutivo y comunitario. También se continúa con la metodología incorporada al prestación de manera crónica y permanente por los usuarios.</p> <p>3. La vacunación se realiza en la Subred Fíccomas con mayor de 80 años y según grupos etarios.</p> <p>4. Referente a Capital transfiere al Dr Ivan Mesa sus inquietudes para dar las respuestas.</p>	<p>1. Transmitir a Capital salud todas las inquietudes.</p> <p>2. Capacitar en la nueva metodología de Sisben 4 y comunicar y sensibilizar a la comunidad.</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>INTERVENCION LUZ DARY SANCHEZ - PABLO VI</p> <p>1. Cuáles son los criterios de priorización en la vacunación Covid</p>	<p>1. Los criterios para la vacunación Covid 19 están contemplados en el decreto 109 de 2021 dictado por el Ifo de salud, está definido por etapas y fases, hoy estamos en la primera etapa que contempla todo el personal de salud que exhibe Covid confirmado y sospechoso y las mayores de 60 años independientes al régimen de afiliación, la segunda etapa es el personal de salud que no exhibe Covid confirmado y sospechoso pero que quieren vacunarse por esas condiciones para en USA ya van 30 millones de vacunados y algo similar en Europa.</p> <p>2.</p>	<p>1. Los criterios para la vacunación Covid 19 están contemplados en el decreto 109 de 2021 dictado por el Ifo de salud, está definido por etapas y fases, hoy estamos en la primera etapa que contempla todo el personal de salud que exhibe Covid confirmado y sospechoso y las mayores de 60 años independientes al régimen de afiliación, la segunda etapa es el personal de salud que no exhibe Covid confirmado y sospechoso pero que quieren vacunarse por esas condiciones para en USA ya van 30 millones de vacunados y algo similar en Europa.</p> <p>2.</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>INTERVENCION LUZ DARY SANCHEZ - PABLO VI</p> <p>1. Qué presupuesto para el 2021, sabiendo que la salud es un derecho</p>	<p>El año pasado no tuvimos pérdidas por el manejo que se le dio al presupuesto de ingresos y gastos con la recuperación y beneficio de recursos por liquidación de contratos 14.600000; este año se va a ver el cobro de la modernización, los recursos son mejores y substanciales, los ingresos en la pandemia disminuyeron el 5% y como el presupuesto por metodología se asigna sobre los ingresos, se está buscando un cambio en esta metodología con SDS por ahora están contemplados 320 mil millones para este año.</p>	<p>El año pasado no tuvimos pérdidas por el manejo que se le dio al presupuesto de ingresos y gastos con la recuperación y beneficio de recursos por liquidación de contratos 14.600000; este año se va a ver el cobro de la modernización, los recursos son mejores y substanciales, los ingresos en la pandemia disminuyeron el 5% y como el presupuesto por metodología se asigna sobre los ingresos, se está buscando un cambio en esta metodología con SDS por ahora están contemplados 320 mil millones para este año.</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>INTERVENCION CARLOS ZAPATA</p> <p>1. Porque el talento humano falta en la Subred, como se va a subsanar este problema?</p>	<p>En pandemia y post pandemia esto es una realidad, por eso nos estamos preparando, en este momento tenemos 2 sedes una en el segundo piso de Kennedy y otra en Finca; también tenemos un comodato para el Hospital Tiral se está trabajando fuerte y requieren un equipo multidisciplinario para la atención, contamos con un convenio con DIPROM para atender en las sedes de DIPROM mediante un modelo clínico personalizado en donde nosotros atendamos salud y ellos lo pedagógico, se requiere habilitar Boston y la Florida para iniciar la atención de estos niños, para eso es importante incorporar al personal especializado, psicólogos y médicos.</p> <p>Para enfrentar la demanda en salud tenemos tres elementos fundamentales primero el aislamiento de la persona, segundo los cuales no resultados y tiempo la pérdida de empleo y la imposibilidad de trabajar por medio del reembolso estas 3 cosas son un impedimento fuertemente la demanda en salud mental para ello estamos trabajando en acompañar el duelo y ampliar el oferta de la subred suroccidente.</p>	<p>En pandemia y post pandemia esto es una realidad, por eso nos estamos preparando, en este momento tenemos 2 sedes una en el segundo piso de Kennedy y otra en Finca; también tenemos un comodato para el Hospital Tiral se está trabajando fuerte y requieren un equipo multidisciplinario para la atención, contamos con un convenio con DIPROM para atender en las sedes de DIPROM mediante un modelo clínico personalizado en donde nosotros atendamos salud y ellos lo pedagógico, se requiere habilitar Boston y la Florida para iniciar la atención de estos niños, para eso es importante incorporar al personal especializado, psicólogos y médicos.</p> <p>Para enfrentar la demanda en salud tenemos tres elementos fundamentales primero el aislamiento de la persona, segundo los cuales no resultados y tiempo la pérdida de empleo y la imposibilidad de trabajar por medio del reembolso estas 3 cosas son un impedimento fuertemente la demanda en salud mental para ello estamos trabajando en acompañar el duelo y ampliar el oferta de la subred suroccidente.</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>1. Bienvenida - Dr OMAR PERILLA Gerente SUBRED</p> <p>2. Sistematización de proceso de Rendición de Cuentas Dra ANA MARIA CARDENAS - SDS</p> <p>Los temas tratados Acabar el proceso durante vigencia 2020</p> <p>64% DE LAS IDEAS CIUDADANAS quedaron incluidas en el Plan.</p>	<p><b>INTERVENCION MAURICIO STEVEZ</b></p> <p>se solicita un estudio adicional en los ingresos de salud mental ya que con la pandemia esto se ha desbordado, cada vez hay mayor diagnóstico de enfermedades mentales, por la brevedad en los planes de vacunación para los estudiantes y estar en trabajo, para la población debe ampliar para atender la salud mental? las plataformas para acceder por chat, en su diario vivir y en la calidad de vida.</p>	<p>En pandemia y post pandemia esto es una realidad, por eso nos estamos preparando, en este momento tenemos 2 sedes una en el segundo piso de Kennedy y otra en Finca; también tenemos un comodato para el Hospital Tiral se está trabajando fuerte y requieren un equipo multidisciplinario para la atención, contamos con un convenio con DIPROM para atender en las sedes de DIPROM mediante un modelo clínico personalizado en donde nosotros atendamos salud y ellos lo pedagógico, se requiere habilitar Boston y la Florida para iniciar la atención de estos niños, para eso es importante incorporar al personal especializado, psicólogos y médicos.</p> <p>Para enfrentar la demanda en salud tenemos tres elementos fundamentales primero el aislamiento de la persona, segundo los cuales no resultados y tiempo la pérdida de empleo y la imposibilidad de trabajar por medio del reembolso estas 3 cosas son un impedimento fuertemente la demanda en salud mental para ello estamos trabajando en acompañar el duelo y ampliar el oferta de la subred suroccidente.</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>46 ideas ciudadanas incluidas en Rendición de cuentas con texto normativo</p> <p>3. Resultados de lectura de necesidades - Dra ANGELICA LOZANO - Jefe Participación social SUBRED.</p>	<p><b>INTERVENCION JAIRO MORENO ASUKEN</b></p> <p>los usuarios de consulta externa tiene un trato humanizado, que se va a hacer con el trato deshumanizado en urgencias. La subred tiene más presencia, se ven más áreas educativas que se han hecho y también reconocer la calidad de participación el buen trabajo de humanización, me preocupar las urgencias al ingreso y al egreso porque no se está colaborando.</p>	<p>El trato humanizado, por favor que se quejan, nadie tiene derecho a ser maltratado para hacer el trámite proceso, estamos trabajando en una mejor comunicación con los usuarios necesitamos que existan restricciones, a veces a personas hospitalizadas aunque vienen de PDIS, las quejas al año pasado disminuyeron, si se presenta el grupo de humanización realiza la intervención de manera inmediata.</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GERENCIA</p>

<p>INTERVENCION ANGELINO VARGAS- ROSA</p> <p>Primeros atendidos a todos personal de salud en estos tiempos difíciles de la pandemia</p> <p>2. por ser un personal de salud, los niños en extrema pobreza muchos tiene enfermedades tienen derecho a epidias en ese aspecto</p> <p>3. el servicio pesame a las personas que perdieron a sus seres queridos</p> <p>4. el mantenimiento de equipos y mantenimiento local en cada sede están deteriorados hay camillas muy viejas</p> <p>5. Como miembro del comité de alta tenemos errores en diagnóstico de los médicos locales que ha hecho el día de salud un beneficio con equipos de última generación para poder disminuir de una forma positiva y eficiente la gestión.</p>	<p>El mantenimiento de las sedes requeridas son estructuras viejas por eso se está trabajando en la nueva sede de Kennedy la cual va en un 40% y esperamos entregar 2022, en la infraestructura de Boca se tiene una alianza pública privada en donde se está construyendo un Hospital adjuilo con 250 camas. Se realiza la adecuación del edificio de la infraestructura de las unidades. Los cuales son antiguas, dificultando estas especies de ruta de evacuación idónea y digna de los cadáveres, sin embargo, se viene adelantando un trabajo de reforzamiento estructural y tecnológico, por tanto, se continúa realizando los mantenimientos respectivos para dar continuidad a la idoneidad a prestación de servicio de acuerdo a los parámetros establecidos para la habilitación.</p> <p>El derecho a la muerte digna es fundamental y por tanto el incumplimiento con la humanización de cara al familiar, se trasladó al caso a la subgerencia administrativa para dar el respectivo plan de mejora en el proceso. En cuanto al tema de los niños, en el Titul se están atendiendo y se encuentra en proceso de fortalecimiento con un nuevo CAPS, con este enfoque de salud.</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>INTERVENCION GLORIA BARRERA COPACOS</p> <p>Cómo es la comunicación de la Subred con los vecinos pero ellos no tienen como hacer verificación de vacunación.</p>	<p>El proceso de vacunación se sigue bajo los lineamientos establecidos desde el Ministerio de Salud (se dice al direccionamiento del que hacer y cómo hacer), las Subredes se encargan del agendamiento y aplicación de la vacuna.</p> <p>La Dra. Angélica acuña que son 13 veredas, en este momento están realizando la comunalización en la SOS</p>	<p>GERENCIA ANGÉLICA LOZANO</p>
<p>INTERVENCION FLOR ALBA LOZANO COPACOS Kennedy</p> <p>Preguntas que vecinos se venían haciendo a la construcción mecánica y que pasara el CAPS 29</p>	<p>Se está adelantado la construcción de 3 CAPS, uno en Titul (en obra) con los servicios de: diagnósticos, pediatría especializada y sub especialista. El CAPS de mecánica se aplicará la obra para entrega siguiente año al mes de mayo y en cuanto al CAPS Villa Javier ya se cuenta con los sobros económicos para realizar la aplicación. Frente al CAP 29 cuenta con un problema 4 años para por causas jurídicas, y se está tratando el tema con la respectiva convocatoria al constructor para dar finiquito y liquidación con él. El objetivo de esta administración es terminar todas las obras que están para dar a la comunidad.</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>INTERVENCION GUSTAVO ROMERO COPACOS FONTIBÓN</p> <p>Cómo analizar la situación actual de antes durante y después de Covid, frente al manejo de la oportunidad de agende en medicina general y ruta de urgencias paciente Covid</p>	<p>Antes teníamos 24 UCI y hoy tenemos 112 UCI que van a quedar en Fontibón, en Boca, para soportar las cirugías de mediana y alta complejidad. El tema de las agendas en medicina general no está mayor a 3 días, los inconvenientes son en la especialidad que algunos especialistas no se consiguen como gastro: se realiza con ayuda de control en vereduras que se ejerce por parte de las asociaciones</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>COPACOS PUENTE ARANDA: Que incentivos se tiene para participación c</p>	<p>Los incentivos se están manejando en la parte de educación, socializaciones y espacios de reunión.</p>	<p>GERENCIA</p>