#### SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

#### INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020



Contenido

1. [Generalidades 3](#_bookmark0)
2. [Marco Normativo 4](#_bookmark1)
3. [Objetivo General 5](#_bookmark2)
   1. [Objetivos Específicos 5](#_bookmark3)
4. [Cronograma y Plan de trabajo 5](#_bookmark4)
5. [Metodología 6](#_bookmark5)
   1. [Preparación y alistamiento 6](#_bookmark6)
      1. [Definición de Insumos requeridos 7](#_bookmark7)
      2. [Caracterización Poblacional 8](#_bookmark8)
      3. [Unificación de Criterios 8](#_bookmark9)
   2. [Elaboración del Informe Público de Rendición de Cuentas de la administración Distrital. 8](#_bookmark10)
   3. [Capacitación 9](#_bookmark11)
   4. [Publicación de la Información 9](#_bookmark12)
   5. [Diálogos Ciudadanos 9](#_bookmark13)
   6. [Convocatoria y evento de Audiencia Pública 9](#_bookmark14)
   7. [Campaña comunicativa 10](#_bookmark15)
   8. [Seguimiento 14](#_bookmark16)
6. [Resultados 14](#_bookmark17)
7. [Principales temas de interés 14](#_bookmark18)
8. [Conclusiones 14](#_bookmark19)

# Generalidades

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado en el marco de la Constitución de Colombia, el Conpes 3654 de 2010, “por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas"; la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información Pública y la Resolución No 011 del 28 de Febrero de 2018, dando cumplimiento a lo anterior presentó su informe de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2019, el cual evidencia los resultados enmarcados en el Plan de Desarrollo Institucional del cuatrienio el cual fue aprobado por el Acuerdo 16 de 2016 y posteriormente por Acuerdo No 02 de 2017 y el Acuerdo donde se aprueba el Plan Operativo Anual (POA), estos emanados por la Junta Directiva.

Este Informe incluyó las acciones e indicadores establecidos para el desarrollo y la implementación del Modelo fundamentado en la Atención integral en Salud (AIS), avanzado en la activación de las Rutas Integrales de Atención - RIAS priorizadas para el Distrito Capital que permitan mejorar la oportunidad y calidad de la atención a la población sujeto de las cuatro localidades que conforman la Subred Sur.

Además hace descripción al avance y Cumplimiento de las Metas Institucionales que dan línea al aporte al Plan Territorial en Salud, Plan de Desarrollo Distrital, cumplimiento de objetivos y estrategias, avances en términos de proyectos de Inversión que favorecerán la Salud de nuestros Usuarios, avances en los estados Financieros, Informe de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión, así mismo de la Gestión que incluyen el análisis del Recurso Humano, la Eficiencia Administrativa y el Trabajo realizado en el acompañamiento, fortalecimiento de la Participación Ciudadana, entre otros. Todo lo anterior dando cumplimiento a los lineamientos de entes de Control como la Superintendencia Nacional de Salud, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Veeduría Distrital, entre otros.

Cabe anotar que el proceso de rendición de cuentas de la Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E, continúa aportando acciones que fortalecen la mejora en la gestión y el servicio en Salud prestado al Distrito Capital, con el firme propósito de mejorar la calidad de vida de nuestra población objeto y en la capacidad de los servidores públicos de realizar una gestión pública, transparente, comprometida, confiable y oportuna de cara a la comunidad y consecuente con sus derechos.

En esta ocasión la Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E, convoca a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión 2019 con el propósito de Informar a la comunidad, usuarios y demás públicos de interés, a participar de forma efectiva, en el proceso de rendición de cuentas de la Institución, desarrollado bajo los principios de transparencia y buen gobierno. Es importante anotar que la fecha inicial para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de Cuentas se tenía prevista para el 13 de marzo, sin embargo, por motivos de fuerza mayor relacionados con la declaratoria de alerta amarilla por parte de la Alcaldía mayor de Bogotá y la expedición de la directiva 02 de la Presidencia de la república en las que se dictan medidas relacionadas con la prohibición de eventos masivos, recomendación del distanciamiento social a propósito del Coronavirus se determina realizarla el 19 de marzo a las 10 am vía Facebook live y You Tube.

En el presente documento, se muestran los resultados del ejercicio de rendición de cuentas específicos de la mencionada Subred, contemplando las etapas del Desarrollo, la evaluación y los demás soportes de los logros obtenidos en este evento realizado el 19 de marzo de 2020.

# Marco Normativo

Teniendo en cuenta la normatividad existente que tiene como objetivo el cumplimiento y los lineamientos del ejercicio de rendición de cuentas, además de garantizar el cumplimiento de los atributos en cuanto a la información brindada a los Ciudadanos, la cual debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa; además de facilitar el, fomentar el intercambio de saberes en doble vía, y velar por que se promueva la cultura de la transparencia.

**Ley 1474 de 2011 Articulo 78** Democratización de la Administración Publica, en la cual se establece 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 entre otras podrán convocar a audiencias públicas.

* **Ley 872 de 2003**, en su artículo 5 literal d), dispone que: El sistema debe facilitar el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema.
  + **Circular Conjunta No.002 de 2010** suscrita entre la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública y el documento CONPES 3654 de Abril 10 de 2010, fijan los lineamientos para que las entidades nacionales realicen los procesos de Rendición de Cuentas a la ciudadanía con mayor transparencia, objetividad y participación ciudadana incorporando las orientaciones formuladas en la Guía "Audiencias Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Publica Nacional"
  + **Decreto 943 de 2014,** por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno- MECI- y en uno de sus componentes evalúa la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.
  + **Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP** Departamento Administrativo de la Función Pública, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
  + **Ley 489 de 1998: Artículo 33** “Audiencia públicas” 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.
  + **Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al** 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual único de rendición de cuentas.
  + **El artículo 6 del Acuerdo Distrital 380 de 2009** establece que la Veeduría Distrital definirá el procedimiento metodológico para la realización del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital, así como la coordinación de la realización de las Audiencias Públicas, garantizando una amplia divulgación y participación de la ciudadanía.

# Objetivo General.

Realizar el seguimiento a la ejecución, evaluación, y resultados del ejercicio de Rendición de Cuentas, y el cumplimiento normativo, según las fases y directrices establecidas por los entes reguladores y de Control, del informe presentado a la Comunidad y partes interesadas de los de la gestión y logros de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. en la vigencia 2019.

# Objetivos Específicos.

* + - Rendir cuentas sobre la gestión realizada por La subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E, de la vigencia 2020.
    - Propiciar un espacio de diálogo entre la ciudadanía y la institución, que permita evaluar el seguimiento y cumplimiento de las metas, compromisos, proyectos y programas ejecutados.
    - Identificar las propuestas y recomendaciones transmitidas por la ciudadanía, que potencialicen la mejora continua en la prestación de Servicio.
    - Brindar respuesta oportuna y a satisfacción de las inquietudes presentadas por los Usuarios.

# Cronograma y Plan de trabajo

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PLAN DE TRABAJO RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2019** | | | | | | | | | |
| **PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO** | | | | | | | | | |
| **RELACIÓN DE TAREAS PROCESO DE**  **RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2019 A DESARROLLAR EN EL AÑO 2020** | | Febrero | | | | Marzo | | | |
| **ETAPA RENDICION DE**  **CUENTAS** | **ACTIVIDAD** | **Sem 1** | **Sem 2** | **Sem 3** | **Sem 4** | **Sem 1** | **Sem 2** | **Sem 3** | **Sem 4** |
|  | Articular los espacios |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | de Formas e instancias |
|  | de participación en el |
|  | ejercicio de rendición |
|  | de cuentas |
|  | conformación del |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | equipo de rendición de |
|  | cuentas |
|  | Caracterización de los |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | grupos de valor |
| **ALISTAMIENTO** |  |
|  | Elaboración piezas |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | comunicativas y |
|  | estrategias de |
|  | divulgación de la |
|  | información |
|  | publicar invitación a |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Rendición de cuentas |
|  | Radicar oficio de |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | solicitud del espacio y |
|  | apoyo audiovisuales |
|  | para el evento |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Elaboración de tarjeta y/o oficios de Invitaciones a la  rendición de cuentas con firma de la gerencia |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Solicitud de refrigerios  para el evento – revisar menú |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CAPACITACION** | Capacitación de rendición de cuentas |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **DIALOGOS CIUDADANOS** | Diálogos con comunidad (conversatorios,  audiencias y mesas de trabajo) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Definición metodología  del evento |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Diseño de la encuesta  de satisfacción del evento |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PUBLICACION DE INFORMACION** | informe de rendición de  cuentas |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Presentación rendición de cuentas |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **AUDIENCIA PUBLICA** | Elección de veedores de rendición de cuentas |  |  |  |  |  |  |  |  |
| solicitud de transporte |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Definición plan de emergencias |  |  |  |  |  |  |  |  |
| agenda -organización de expositores |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Preparación logística de apoyo al desarrollo del evento |  |  |  |  |  |  |  |  |
| recepción de solicitudes |  |  |  |  |  |  |  |  |
| acta y registro de asistencia |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SEGUIMIENTO** | Pantallazo de la página WEB del cumplimiento |  |  |  |  |  |  |  |  |
| recopilación y  evaluación de los resultados |  |  |  |  |  |  |  |  |
| respuesta a solicitudes |  |  |  |  |  |  |  |  |
| plan de mejora y seguimiento |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Metodología

## Preparación y alistamiento

De acuerdo con el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, el Manual Único de Rendición de Cuentas y los Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía por las administraciones territoriales, el proceso de Rendición de Cuentas, considera la puesta en marcha de seis etapas principales: alistamiento, capacitación, publicación de información, diálogos ciudadanos, audiencia pública de rendición de cuentas y seguimiento. A

continuación, se describen cada una de estas etapas (*Fuente: Veeduría Distrital - Lineamientos metodológicos Rendición de Cuentas Administración Distrital. Diciembre 2016*).

El encuentro de Rendición de Cuentas del Sector Salud 2020, se realiza en dos momentos, el primero es la capacitación del proceso y el dialogo ciudadano, realizadas en los diferentes espacios de participación, donde se explica el propósito, la importancia y metodología del encuentro ciudadano, y el segundo se focaliza en la audiencia de rendición de cuentas y la interacción de los servidores públicos con los grupos de interés, en donde se da respuesta a las preguntas, observaciones, recomendaciones o inquietudes de los Ciudadanos, frente al desarrollo y cumplimiento de los programas, planes y/o proyectos implementados por la Subred.

#### Fecha de Descripción de evento:

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha y Hora de Realización:** | **17 de marzo de 2021. – Hora: 8:00 a.m. – 11:00 m.** |
| **Metodología:** | Presentación abierta vía facebook live y You Tube |
| **Número de Ciudadanos Convocados**  **promedio esperados** | 200 Ciudadanos. |
| **Tiempo Estimado de Actividad.** | 3 Horas. |

### Definición de Insumos requeridos:

En esta etapa se definen los líderes y responsables del proceso; procesos quienes llevaran a cabo la responsabilidad de todas las etapas de Rendición de Cuentas.

Para el análisis del previo a la realización de la rendición de cuentas en la entidad, se tuvieron en cuentas los siguientes documentos e insumos:

#### Documentos Internos:

* + - * Informe de Gestión Institucional 2020.
      * Documento consolidación del Modelo de atención en Salud.
      * Informe de Reorganización de Servicios 2020.
      * Acuerdo 016 de 2016- Plan de Desarrollo Institucional.
      * Resultado de los Informes Financieros Institucionales.
      * Resultado de los Informes Administrativos Institucionales.
      * Informe de Indicadores Asistenciales.
      * Informe de resultados de PQRS vigencia 2020.
      * Informe de Recursos Humanos.
      * Resultados de las reuniones con las formas de participación Ciudadanía de las localidades- Diálogos ciudadanos.

#### Documentos Externos:

* + - * Documento Manual Único de Rendición de Cuentas - Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia.
      * Lineamientos Metodológicos Rendición de Cuentas Administración Distrital – 2016- Veeduría Distrital.
      * Circular Externa 008-2018 – Superintendencia Nacional de Salud.
      * Documento Corporación Transparencia por Colombia (2009). Consultoría con recursos BID para generar insumos y lineamientos para una política de rendición de cuentas en Colombia.
      * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (2008). Informe de avance sobre la encuesta de rendición de cuentas de la administración pública nacional a la ciudadanía. Bogotá.
      * Velasco, M. (2007). “Propuesta metodológica para una rendición de cuentas bidireccional. Hacia la concepción de un modelo de corresponsabilidad social”. Fescol. Documentos para la construcción y fortalecimiento del proceso constituyente de la Región Central de Colombia. Bogotá: Ed. Gente Nueva.

#### Definición de Procesos que van a liderar el ejercicio de Control Social.

* Oficina Asesora de Desarrollo Institucional. – Líder de Equipo y responsable del proceso.
* Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.- Líder Contacto Ciudadano.
* Oficina de Comunicaciones.- Sistema Comunicacional.

#### Definición del Equipo Técnico responsable del alistamiento.

* + Dr. LUIS FERNANDO PINEDA AVILA – Gerente.
  + Dra. GLORIA LIBIA POLANIA AGUILLON – Asesora Desarrollo Institucional.
  + Dra. ANDREA LÓPEZ – Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
  + Dr. JOHN JAIRO VASQUEZ HERRERA – Referente Planeación Estratégica.
  + Dra. ISLENY OSPINA MARULANDA – Jefe Oficina de Comunicaciones.
  + Dra. YENI LICED RIOS – Referente de Participación.
  + Ing. DIANA CAROLINA USSA – Jefe Sistemas de Información TIC.
  + Dra. NIDIA FERNANDA RODRIGUEZ: Control Interno – Invitado.

### **Caracterización Poblacional**

Verificación y actualización del ejercicio de Rendición de Cuentas, identificando población objeto, grupos de interés de recurrente interacción, usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud, Comunidad de las Localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz, grupos poblacionales identificados (población indígena, etnias, personas con discapacidad, LGBTI, raizales, afro, población migrante, entre otros). Así mismo ciudadanía en general con interés en la gestión pública del sector.

### **Unificación de Criterios.**

En esta etapa se definen lineamientos metodológicos de abordaje en los espacios de participación social, así mismo las estrategias que se realizaran durante el ejercicio de Rendición de Cuentas, definición de grupos de interés y metodologías de preparación y capacitación de la comunidad previo a la actividad final y publicación del informe previo para disposición de los grupos de interés para su conocimiento, el cual se publicó previo en la Página Web de la Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E.

### **Elaboración del Informe Público de Rendición de Cuentas de la administración Distrital.**

Para la consolidación y realización del Informe se realizaron las siguientes acciones:

* + - Definición por el Grupo Técnico de estructura del informe y presentación.
    - Se tienen en cuenta los lineamientos considerados de obligatorio cumplimiento, señalados en la Guía de Metodológica de Rendición de Cuentas para la Administración Distrital de la Veeduría.

#### Capacitación.

Jornadas de aprendizaje y sensibilización sobre el conocimiento, importancia y objetivo de una Rendición de Cuentas, en las cuatro localidades que integran la Subred Sur, especialmente en las definiciones, propósitos, papel de la Comunidad en este ejercicio y metodología aplicativa, por medio de la siguiente manera:

* + - Socialización de las Formas de Participación Comunitaria.
    - Socialización a Grupos de interés en condiciones especiales.
    - Información previa a los colaboradores y Trabajadores de la Institución.

#### Publicación de la Información

La metodología para la publicación de la Información, tiene varias acciones tanto en su difusión como en los contenidos para el ejercicio, en cuanto a la Comunicación la metodología indica, que esta debe ser clara, transparente y fácil entendimiento, dando cumplimiento a los lineamientos y lenguaje claro de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia y Derecho al Acceso a información Pública. Se definieron las siguientes acciones:

* + - Realización de propuestas de piezas comunicativa estratégicas, bajo parámetros de acceso, lenguaje comunicacional claro, acorde al grupo poblacional.
    - Plan de Comunicaciones para divulgación para el mayor cubrimiento de información.

#### Diálogos Ciudadanos

Los Diálogos ciudadanos, son espacios que tienen como fin fomentar la participación Ciudadana y potencializar el dialogo entre los Ciudadanos y la entidad Pública. Dando cumplimento a la metodología, la Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E en la fase de alistamiento realizaron 4 diálogos previos a la actividad de Rendición de cuentas, organizados por cada localidad, donde se indaga los temas principales y las preguntas de interés de la comunidad.

Para el desarrollo de los diálogos ciudadanos se realiza Convocatoria con antelación a los participantes a través de llamada del técnico del proceso de Participación Comunitaria. Cada encuentro se hace con un máximo de 30 personas contando con un facilitador (referente de participación por cada localidad) y relator (apoyo técnico)

El espacio se inició con la presentación de los objetivos, y la explicación de la metodología.

* Bienvenida a los participantes
* Lectura del objetivo
* Definición de temas.
* Definición y redacción de preguntas
* Definición de pregunta priorizada

Se dio paso a definir los temas centrales de la rendición de cuentas con el fin de ser priorizados por la comunidad es decir:

Infraestructura, Presupuesto, satisfacción, prestación de servicios, cumplimiento plataforma estratégica, contratación, calidad, etc., se continuó realizando un sondeo para definir las preguntas y registrarlas en la matriz de necesidades y expectativas.

Se definió de acuerdo con el contexto de metodología virtual una persona por localidad como representante para dar a conocer la pregunta principal.

#### Convocatoria y evento de Audiencia Pública.

Para lograr una convocatoria exitosa, durante las reuniones efectuadas por el Grupo Técnico, se definieron las estrategias de convocatoria dando cumplimiento a los parámetros establecidos por normatividad, de la siguiente manera:

Entidades y Partes Interesadas convocadas: Secretaria Distrital de Salud, Capital Salud, EAGAT, Director del IDCBIS, Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E, Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur - Occidente E.S.E, Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, Súper Intendencia Nacional de salud, Contraloría Distrital, Veeduría Distrital, Procuraduría De Bogotá, Contralorías Locales, Personerías Locales, Alcaldía Locales, Ediles Locales, Formas de Participación, COPASOS, COPACOS, Usuarios y Comunidad – Asociaciones de Usuarios y Juntas asesoras comunitarias.

* Se cumplió con la publicación informativa a la comunidad, usuarios y grupos de Interés, 30 días antes de la realización de la Rendición de cuentas, publicación realizada en la página WEB la fecha y el informe de rendición de cuentas.
* Desde la Subred Sur, se realizó convocatoria a aproximadamente 20 entidades, colaboradores y a comunidad en general al igual que a las Formas de participación en salud Copacos y Asociaciones de usuarios.
* Se realizó convocatoria comunitaria a través del proceso de Gestión del Riesgo.
* Definición de la Estrategia de Comunicación, por medio de tres fases, Campaña de alistamiento, previo y durante el evento y posterior al evento.
* Invitación: Las Entidades del Sector realizaron invitación a sus grupos de interés, a través de correspondencia y el correo electrónico, e invitación directa.
* Se realizó capacitación y diálogos ciudadanos en cada una de las localidades donde se obtuvo la participación de (141) personas.
* Se convocó a través de llamada telefónico a todos los integrantes de las Formas de participación en salud 260, con el fin de fomentar la participación.
* Se definió la Estrategia de divulgación abierta vía Facebook Live y You Tube teniendo en cuenta la declaratoria de alerta amarilla por el COVID 19 en la ciudad.

#### Desarrollo del Orden del Dia:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Tiempo estimado | Actividad | Observación | Quién |
| 1. | 8:30 – 9:00 | Recepción de los participantes en la unidades | Es indispensable hacer firmar las listas de asistencia. En cada unidad estará una profesional de participación social.   |  |  | | --- | --- | | Definir unidades | Persona encargada y No. de usuarios | | Marichuela | * 3 | | El Carmen | * 4 | | Candelaria administrativa | * 3 | | Nazareth | * 3 | | San Juan | * 3 | | Participación social |
| 2. | 9:00 – 9:05  5 minutos | Saludo de Bienvenida. | A esta hora saludamos a los usuarios, veedores ciudadanos, colaboradores, funcionarios de la Secretaría Distrital de Salud, entes de control como lo es Personería, Contraloría, Super Intendencia Nacional de Salud, Veeduría y demás grupos de valor que se conectan a través de nuestras redes sociales a esta Rendición de Cuentas de la Subred Sur, vigencia 2020. Así mismo, se resalta la participación de la Dra. Nidia Fernanda Rodríguez – Jefe oficina de Control Interno quien en su rol, realizará el acompañamiento y evaluación de la jornada de Rendición de Cuentas.  También saludamos al Dr. Luis Fernando Pineda Ávila, gerente de la Subred Sur quien viene liderando desde el 1 de abril de 2020 esta Entidad.  A continuación, los invitamos a entonar las notas del himno de Bogotá  1. Himno de Bogotá | Comunicaciones  Enfocar a Control Interno |
| 3 | 9:06 a 9:07  1 minuto | Explicación qué es Rendición de Cuentas | El proceso de Rendición de Cuentas se entiende como una obligación de las entidades del Rama Ejecutiva y de los Servidores Públicos del orden nacional y territorial, así como de la rama judicial y legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor\*) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.  A esta hora contamos con la participación registrada de \_\_\_\_\_\_\_ personas conectadas y 16 usuarios de manera presencial en nuestras Unidades de Servicios de Salud.  Así mismo, informamos que durante esta Rendición de cuentas, se recibirán preguntas a través de las redes sociales, diligenciando una encuesta virtual accediendo a través del link que estará disponible en los comentarios del Facebook Live, y a través de formatos para quienes se encuentran presencialmente en las diferentes Unidades; a las que no se les dé respuesta durante esta transmisión, serán resueltas en términos de derecho de petición. | Comunicaciones |
| 4. | 9:08 – 9:11  3 min | Apertura de la Rendición de Cuentas | Sin más preámbulos, damos inicio a esta jornada de rendición de cuentas y le damos la palabra al Dr. Luis Fernando Pineda, gerente de la Subred Sur.  Un saludo muy especial a las xx personas que se encuentran conectadas a esta Rendición de Cuentas.  Para mí es un placer contar con la participación de todos ustedes y socializarles los resultados de la gestión lograda durante la vigencia 2020, con un gran reto como lo fue la Pandemia por COVID-19, el cual hemos venido asumiendo con logros y aprendizajes importantes. | Comunicaciones  Dr. Luis F. Pineda |
| 5. | 9:12 a 9: 13  1 min |  | Si Dr. Pineda definitivamente el año 2020, fue un año atípico y pasará a la historia por todo lo que nos implicó la emergencia sanitaria por COVID-19.  A continuación, los invitamos a ver el siguiente video en donde se reflejan algunos de los principales logros durante la vigencia 2020. | Comunicaciones |
| 5. | 9:13 – 9:16  3 min | Video Logros Subred Sur - 2020 | 2.Logros   1. Mantenimiento de acreditación 2. Reconocimiento RSE 3. FURAG 4. Inicio de obras 5. COVID-19 6. Inversión para COVID (EPP) |  |
| 6. | 9:17 – 9:45  28 min | Conversatorio entre Gerente y Subgerente Servicios de Salud  Si bien han sido varios logros, los que hemos alcanzado, vamos a iniciar socializando la gestión institucional realizada durante la vigencia 2020, un año marcado por el inicio de la Pandemia por el COVID-19, en donde implicó realizar esfuerzos desde el ámbito humano, logístico, y financiero, para garantizar la protección de nuestros colaboradores y a la atención segura de nuestros usuarios, por tal razón me acompaña el Dr. Reyes Murillo Higuera – Subgerente de Servicios de Salud.  ¿De manera general Dr. contemos cómo se dio el alistamiento institucional para la atención de este tipo de pacientes?  Dr. Reyes – Presentación  EN ALGÚN MOMENTO DE LA PRESENTACIÓN SE DEBE DAR RESPUESTA A LA SIGUIENTE PREGUNTA, ¿Qué gestiones se realizaron en la Subred para garantizar la atención de la pandemia del COVID 19? TENIENDO EN CUENTA QUE FUE IDENTIFICADA EN LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS.  Dr. Reyes. De manera complementaria les quiero mostrar un video en el que la Dra. Margaret Raba - Directora de Gestión del Riesgo, nos cuenta cómo se dio el proceso de toma de muestras, y alistamiento para la vacunación.  3.VIDEO DE GESTIÓN DEL RIESGO - 2 min  Dr. Pineda: Importante gestión Dr. Reyes y Jefe Margaret, pero ahora, contémosle a nuestros usuarios cómo continuamos garantizando durante el 2020, la atención a población por otro tipo de patologías.  Dr. Reyes – Presentación (Productividad y resultados de indicadores trazadores)  Dr. Pineda: De esta manera podemos demostrar que, bajo nuestra misionalidad, le hemos cumplido a los usuarios del Sur de Bogotá, con nuestra oferta de servicios, teniendo claro que esto es un proceso continuo de mejoramiento en búsqueda de la satisfacción del usuario, los invito a que veamos el siguiente video: | | Dr. Pineda  Dr. Reyes  Dr. Reyes  Dr. Pineda |
| 7. | 9:46 – 9:48  2 min | Video experiencia de usuario atendido por COVID, en Subred. | 4.Video experiencias exitosas de usuarios | Comunicaciones |
| 8. | 9:49 a 10:11  22 min | Definitivamente los usuarios son nuestra razón de ser, y estos testimonios demuestran que en la Subred Sur le ponemos el corazón a lo que hacemos.  Conversatorio entre Gerente y Subgerente Corporativo y Director Financiero  Ahora me acompaña la Dra. Ruby Liliana Cabrera – Subgerente Corporativa y el Ing. Andrés Felipe Torres, Director Financiero, con quienes hablaremos sobre la gestión administrativa lograda por la Subred Sur en 2020.  Dra. Liliana, ¿cuál es el balance desde lo contractual en la vigencia 2020, para garantizar la prestación de servicios a población COVID y no COVID?  Liliana Cabrera – Respuesta presentación  Dr. Pineda – Lo anterior, representó esfuerzos presupuestales importantes, por tal razón, Ing. Andrés Felipe, ¿denos a conocer el panorama financiero de la Subred y como fue el cierre presupuestal?  Andrés Felipe – Respuesta – Presentación  EN ALGÚN MOMENTO DE LA PRESENTACIÓN SE DEBE DAR RESPUESTA A LA SIGUIENTE PREGUNTA, ¿Cuál fue el presupuesto asignado para la Subred para el año 2021?  ¿Cuánto se factura mensualmente en cada unidad de servicios de la Subred Sur?? TENIENDO EN CUENTA QUE FUE IDENTIFICADA EN LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS.  Dr. Pineda – Lo anterior permitió cerrar la vigencia con cubrimiento del 100% de las necesidades del talento humano, de insumos y medicamentos necesarios para la funcionalidad de los servicios incluyendo la atención a COVID-19. Es de resaltar que, a pesar de la pandemia, se logró mantener la venta de servicios y sólo se evidencia una disminución del 3% en la facturación, aspecto que pudo ser mayor, sin embargo, nuestro reto es mejorar la gestión de cobro y recaudo con el fin de tener una favorable gestión financiera.  Ahora damos paso a la Directora de Talento Humano, Ing. Fabiola Bautista quien, nos mostrará los principales logros frente a la Gestión del Talento Humano, destacando el proceso de formalización laboral adelantado por la Subred Sur, en el que se logró la mejora de condiciones a nivel laboral de 70 colaboradores y de esta manera impactando positivamente las condiciones económicas y familiares de ellos. | | Comunicaciones  Dr. Pineda  Dra. Liliana Cabrera  Dr. Pineda  Ing. Andrés Felipe  Dr. Pineda |
| 9 | 10:12 a 10:14  2 min | 5. Video de la Gestión del Talento Humano | | Talento Humano  Comunicaciones |
| 10 | 10:15 a 10:37  22 min | De esta manera el reto que se nos plantea desde la Planeación Distrital es continuar con la dignificación y formalización laboral que beneficia y favorece la estabilidad de nuestros colaboradores.  Conversatorio entre Gerente y Jefe Oficina de Desarrollo Institucional  Dr. Pineda: Continuando con la gestión institucional, “Un tema importante para la Subred Sur, dado el beneficio que representa para la comunidad, son las obras de infraestructura que se desarrollan en el sur de Bogotá.  Veamos el siguiente video  6. Video Obras 2 min  Para hablar de cuáles son y la importancia de estas, me acompaña la Dra. Gloria Polania, Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional.  Dra. Gloria, socialicemos las obras que ejecutamos, el avance de cada una de ellas y los cronogramas previstos para la puesta en funcionamiento de estas Unidades  Dra. Gloria – Respuesta – presentación  EN ALGÚN MOMENTO DE LA PRESENTACIÓN SE DEBE DAR RESPUESTA A LA SIGUIENTE PREGUNTA, ¿Cuál ha sido el avance en las nuevas construcciones fechas de entrega y cuáles se tienen proyectadas iniciar? TENIENDO EN CUENTA QUE FUE IDENTIFICADA EN LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS.  Estas obras beneficiarán a 459.554 personas y nos permitirá ampliar la capacidad instalada en 343 camas, 125 camillas de observación de urgencias, 107 consultorios de consulta externa y 22 unidades de odontología.  Nuestro compromiso para la vigencia 2021 es entregar la Torre II de Meissen y el Caps Manuela Beltrán.  Dr. Pineda: Estos logros están inmersos dentro de la planeación estratégica de la Subred, que a propósito Dra. Gloria, contémosle a los usuarios y personas que nos están viendo, los resultados de nuestro Plan Operativo Anual en la vigencia 2020.  Gloria Polania – Respuesta – presentación -  RESALTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS VEEDORES CIUDADANOS  Lo anterior es importante, pues cada actividad realizada en la Subred Sur, contribuye al fortalecimiento del Modelo de atención en Salud para Bogotá.  En el marco de este mismo modelo, es importante que sigamos trabajando en estándares superiores de calidad, que favorezcan el proceso de atención a nuestros usuarios.  Resaltamos el mantenimiento de la certificación de acreditado en salud de las Unidades Nazareth y San Juan, demostrando con esto, la mejora continua en los procesos de seguridad, humanización, gestión del riesgo con los que se trabaja en estas Unidades.  Por esta razón, la Dra. Dayra Castellanos, jefe de la oficina de calidad nos mostrará cómo nos fue y qué retos tenemos en esta materia.  7. Video Gestión de Calidad  Conclusión Dr. Pineda – Definitivamente nuestro compromiso es con la calidad del servicio, a través de la cual se benefician los usuarios con oportunidad, pertinencia, seguridad y humanización. | | Comunicaciones  Dr. Pineda  Comunicaciones  Dr. Pineda  Dra. Gloria  Dr. Pineda  Dr. Pineda  Dra. Gloria  Comunicaciones  Dr. Pineda  Dr. Pineda  Comunicaciones  Dr. Pineda |
| 11 | 10:38 a 10:43  5 min | En relación con lo que venimos hablando, otro de los grandes retos y en lo que hemos venido trabajando es en constituir la UMHES Tunal como Hospital Universitario, para esto, el Dr. Nicolás Escobar, Jefe de la Oficina de Gestión del conocimiento, nos contará a través del siguiente video lo realizado al respecto: | | Comunicaciones |
| 12 | 8. Video Gestión del Conocimiento  Sin duda alguna, todas estas actividades le aportan a la visión de la entidad enfocada en el tema de investigación, la docencia e innovación. | | Comunicaciones  Dr. Pineda |
| 13 | 10:44 a 11:04  20 min | Conversatorio entre Gerente y Jefe Oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano.  A esta hora nos acompaña la jefe de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, Dra. Andrea López, quien a través de su proceso se identifican y gestionan las necesidades de nuestros usuarios.  ¿Dra. Andrea, contémosle a nuestros usuarios cómo hemos avanzado en los canales de escucha hacia nuestros usuarios y cuál es la articulación con las formas de participación?  Respuesta Andrea – Presentación (PQRS, Enfoque diferencial y de género, Gestión de las Formas de Participación)  Conclusión Dr. Pineda – Esta administración ha estado muy cercana a los líderes y representantes de usuarios, quienes aportan al mejoramiento institucional. Resalto el ejercicio de veeduría que desarrollan de manera permanente y constructiva. | | Comunicaciones  Dr. Pineda  Dra. Andrea  Dr. Pineda |
|  | 11:04 a 11:24  20 min | Teniendo en cuenta la importancia que tienen nuestros usuarios tanto en la misionalidad como en el ejercicio de rendición de cuentas, iniciaremos con la sesión de preguntas que nos hacen nuestros usuarios, que nos llegan a través de las distintas redes sociales, así como las que se identificaron a través de los 4 diálogos ciudadanos desarrollados por la Subred Sur.  Para los usuarios que nos acompañan desde las Unidades de Servicios de Salud (CAPS Marichuela, El Carmen, Sede Administrativa Candelaria, San Juan, Nazareth) entregaremos un formato para que puedan registrar sus preguntas.  Les recordamos que las preguntas a las que no se les de respuesta durante esta trasmisión, serán resueltas en términos de derecho de petición.  9. VIDEO –Usuario 1  CARMEN FERNÁNDEZ – Localidad de Ciudad Bolívar  PREGUNTA: ¿Cuál ha sido la gestión realizada para mejorar la oportunidad en la asignación de citas médicas especializadas tanto virtuales como presenciales? y como se van a reactivar los servicios en los puntos de atención que se encuentran cerrados y en los que se están prestando parcialmente; tales como Potosí, San Francisco, Casa de teja, Sierra Morena y San Isidro?.  Respuesta Dr. Pineda  10. VIDEO – Usuario 2  MARÍA OFELIA CÁRDENAS – Localidad Tunjuelito  PREGUNTA: ¿Cómo está teniendo en cuenta la Subred Sur, a las formas de participación y comunidad, para fortalecer y ampliar la participación activa, en las etapas de proyección, planeación, ejecución y evaluación en la prestación de servicios, en la reorganización y los diferentes proyectos, vigentes y futuros de la empresa social del estado?  Respuesta Dr. Pineda  11. VIDEO – Usuario 3  GENALDO VILLALBA – Localidad de Sumapaz  PREGUNTA: ¿Cuáles fueron los logros alcanzados que contribuyeron a la mejora de la salud en la localidad de Sumapaz?  Respuesta Dr. Pineda  12. VIDEO – Usuario 4  VICENTE PACHÓN – Localidad de Usme  PREGUNTA: ¿Cómo la Subred puede, frente a la gestión de medicamentos, proponer una mesa de trabajo que vincule a las Subredes, Capital salud, SDS y los integrantes de las formas de participación, con el fin de analizar el proceso desde la compra, distribución y entrega de medicamentos independientemente del régimen, en busca de la mejora conjunta?  Respuesta Dr. Pineda  Ahora Dr. Pineda, producto de los espacios desarrollados de los Diálogos Ciudadanos, se han recopilado las siguientes preguntas reiterativas:  PREGUNTAS DIÁLOGO CIUDADANOS  ¿Contratación de las ambulancias, cómo desde la Subred se adelanta la gestión de las ambulancias, es suficiente el parque automotor para prestar el servicio? ¿Cuántas están funcionando y cuántas están en mantenimiento?  Respuesta Dr. Pineda  ¿Qué gestión se ha realizado para que las EPS contributivas contraten los servicios con la Subred Sur y además cuál ha sido el resultado de la gestión para la entrega de medicamentos que ordenan los especialistas?  Respuesta Dr. Pineda  Otra pregunta que nos llega, a través de las redes sociales, es:  Frente al proceso de vacunación, ¿cuántas personas se han vacunado a la fecha?  Respuesta Dr. Pineda | | Comunicaciones  Dr. Pineda  Comunicaciones  Dr. Pineda  Comunicaciones  Dr. Pineda  Comunicaciones  Dr. Pineda  Comunicaciones  Comunicaciones  Dr. Pineda  Comunicaciones  Dr. Pineda  Comunicaciones  Dr. Pineda |
| 14 | 11:24 a 11:34  10 min | A esta hora invitamos a la Dra. Nidia Fernanda Rodriguez, Jefe de la Oficina de Control Interno quien en el marco de sus competencias hará una intervención en el marco del sistema de control interno, presentado el balance y conclusión de la Rendición de Cuentas de la Subred Sur, vigencia 2020.  El Jefe de la Oficina de Control Interno hará su intervención | | Comunicaciones  Dra. Nidia Fernanda |
| 15 | 11:34 a 11:37  3 min | Antes de finalizar esta transmisión de rendición de cuentas, los invitamos a ver el siguiente video:  13. Video emotivo de cierre  No podemos finalizar sin antes recibir sus comentarios y observaciones respecto al ejercicio desarrollado de Rendición de Cuentas, a través de una encuesta de satisfacción disponible en los comentarios del Facebook Live, agradecemos a todos su diligenciamiento.  De esta manera, damos cierre a esta rendición de cuentas de la Subred Sur. Agradecemos a las personas que nos acompañaron de manera presencial en las Unidades de Servicios de Salud, quienes se conectaron durante la transmisión Facebook Live y YouTube, gracias por sus preguntas y activa participación.  Esperamos que este ejercicio haya sido de mucha utilidad para quienes siguen la ejecución de las metas planteadas por esta administración y las líneas de ruta a seguir para alcanzar los logros propuestas en nuestro plan de desarrollo.  Muchas gracias a todos y nos veremos en una próxima oportunidad. ¡Feliz día! | | Comunicaciones |

#### Previo al evento:

La estrategia comunicativa incluyó las siguientes herramientas: Botón y Slide para página web, Slide para Intranet, Papel tapiz para computadores institucionales, Afiches para publicar en salas de espera Y Carteleras externas, Piezas fijas para mover en redes sociales.

#### Durante al evento:

* Transmisión permanente vía facebook live y you tube
* Videos Institucionales de Reconocimientos, experiencias exitosas y medidas de prevención del COVID 19

#### Después del evento:

* Publicación de la información requerida legalmente en la página web.
* Boletín Gerencial con el balance de la Rendición de Cuentas.
* Video de la rendición de cuentas publicado en Facebook y You tube.

#### Seguimiento:

Para finalizar el proceso de evaluación durante y posterior al evento, se realizaron las siguientes acciones:

* Informe de Resultados del ejercicio de Rendición de Cuentas.
* Respuesta del 100% de las 17 solicitudes presentadas por la Comunidad, en los términos normativos definidos en el decreto 491 de 2020
* Como parte de las manifestaciones ciudadanas recibidas durante el proceso de rendición de cuentas, se dio respuesta a cada una de las preguntas realizadas durante los diálogos ciudadanos de manera escrita, en cabeza de los delegados escogidos por la comunidad en cada localidad.

#### Resultados:

**5637 de Alcance:** El alcance corresponde al número de usuarios que han visualizado la publicación.

**31 Interacciones:** Corresponden al número de veces que los usuarios realizaron una acción con la publicación: le dieron “me gusta”, hicieron un comentario o compartieron el contenido.

**270 espectadores** se conectaron a la transmisión en vivo a través de Facebook.

**En respuestas negativas:** 3 personas optaron por ocultar la publicación y 6 ocultaron todas las publicaciones de la Subred Sur.

#### Canal FACEBOOK:

#### 

#### 

#### 

#### 

#### 

#### Canal TWITTER:

#### 

#### 

#### Canal YOUTUBE:

#### 

#### 69 espectadores se conectaron simultáneamente a la transmisión por YouTube

#### 390 visualizaciones de la publicación, que se han realizado después del en vivo.

#### 54 interacciones, que corresponden al número de me gusta, comentarios y clics en la publicación de YouTube.

#### 

#### 

#### 

#### Conclusiones:

#### En conclusión, la transmisión de la Rendición de Cuentas a través de las redes sociales arrojó resultados muy buenos, en términos de audiencia e interacciones.

#### La transmisión se realizó en directo, simultáneamente por las redes Facebook, Twitter y YouTube. La red que alcanzó un mayor número de espectadores fue Facebook, seguida por Twitter y YouTube.

#### En total, a la transmisión se conectaron 535 personas durante el directo, las cuales interactuaron 1216 veces con a publicación y 8.834 fueron las veces que las personas visualizaron las diferentes publicaciones.

#### 

#### Se contó con 545 participantes registrados en el formulario de asistencia.

#### A través de redes sociales se contó con los siguientes resultados de participación:

# Es importante aclara que desde un único usuario en redes sociales se puede conectar mas de una persona, por lo cual se dispuso el mecanismo de registro en el formulario de asistencia.

#### Principales temas de interés

1. Mejorar la Oportunidad en la asignación de Citas.
2. Disponibilidad y completitud de medicamentos
3. Atención a pacientes COVID
4. Información financiera, presupuesto y facturación
5. Proyectos de infraestructura

#### Conclusiones:

* La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó bajo los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, Lineamientos de la Veeduría Distrital y de la Superintendencia Nacional de Salud, en cuanto a metodología y contenido.
* Se logró una participación masiva, con un total de 545 personas siguiendo la transmisión y
* Se cumplieron con los parámetros de seguridad salvaguardando la Integridad de Nuestros usuarios, colaboradores y personas Interesadas, especialmente en lo relacionado con la alerta amarilla por el COVID 19.
* En el desarrollo del proceso de rendición de cuentas (incluyendo diálogos ciudadanos) se generaron 17 solicitudes ciudadanas, las cuales fueron respondidas en los tiempos de la normatividad vigente.
* Se concertaron espacios de Dialogo, dando respuestas a las solicitudes.
* Se cumplió con la designación de Veedores en el Proceso, generando valor público y transparencia en durante el proceso.
* Se cumplieron con las expectativas de convocatoria como respuesta a un Plan de Comunicaciones masivo y estratégico, convocatorias previas con las Formas de Participación, acompañamiento y aprendizaje de las decisiones de Rendición de cuentas a la comunidad y grupos de valor.
* Se incluyó el enfoque de derechos y el enfoque diferencial, al presentar información de las acciones desarrolladas para las personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, personas de los sectores LGBTI, habitantes de calle, etnias.
* Teniendo en cuenta el cumplimiento de los compromisos establecidos en el marco del acuerdo de paz, se presentó la información sobre la atención integral en salud en los territorios establecidos como PDET Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial, que para la Subred Sur corresponden a la localidad de Sumapaz y la zona de borde entre Ciudad Bolívar y el municipio de Soacha
* Se logró mostrar una gestión integra y transparencia a la Comunidad y partes interesadas.

Cordialmente.

#### LUIS FERNANDO PINEDA AVILA

#### Gerente

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCIONARIO/CONTRATISTA** | NOMBRE | CARGO | **SEDE** | **RED** | **FIRMA** |
| Revisado por: | Gloria Libia Polanía Aguillón | Jefe oficina Asesora de Desarrollo Institucional | Tunal | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur |  |
| Proyectado por: | John Jairo Vásquez Herrera Andrea López Guerrero | R. Direccionamiento Estratégico  Jefe de participación comunitaria y servicio al  ciudadano | Tunal  Nuevo Muzú | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Subred Integrada de Servicios de Salud Sur |  |