



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

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.
OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Caracterización Relacionamento Con Ciudadanía
2024**

INTRODUCCION

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, desde su Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, tiene como objetivo identificar las necesidades y expectativas en salud de usuarios(as) mediante el fortalecimiento de espacios de participación comunitaria y servicio al ciudadano permitiendo gestionar e impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios(as), familia y comunidad. En este sentido y en aras de prestar cada día un mejor servicio, la entidad realiza la caracterización de usuarios(as) que permite la recolección de particularidades de sus usuarios(as) y grupos de interés, reflejadas en necesidades, intereses, requerimientos y preferencias, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual y telefónico, entre otros).

La aplicación de la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés permite a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., y en especial a sus dependencias, emprender acciones más acertadas frente a la prestación de los servicios y elaboración de sus productos, corregir errores, superar falencias y reafirmar fortalezas, buscando en primera instancia aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios(as) y grupos de interés, y en segunda, obtener un mayor acercamiento en la relación ciudadanía-entidad.

Para la presente vigencia, la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés se adelantó con la información recolectada en el año 2023 de los subprocesos de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Se realizó la priorización de variables de acuerdo con criterios metodológicos y un análisis descriptivo de las variables priorizadas, con la finalidad de evidenciar las necesidades y particularidades de los(as) usuarios(as) y grupos de interés para cada uno de los procesos participantes, información que usualmente no se puede visualizar, debido a que se encuentra dispersa en distintos instrumentos o sistemas y en algunos casos no está estandarizada.

Este ejercicio tiene amplias posibilidades de seguir mejorando a través de cada vigencia, lo cual permitirá proponer acciones para los procesos, lo que se verá reflejado en la gestión de la entidad.

El documento se encuentra estructurado por capítulos organizados por procesos e internamente por dependencias y servicios, en los que se encuentran la identificación y priorización de

variables; la descripción de la metodología utilizada en la recolección y las fuentes de información; y los resultados de las caracterización de usuarios(as), grupos de interés; y finalmente las conclusiones del ejercicio realizado.

1. Objetivo General

Consolidar información para el fortalecimiento y el relacionamiento con la ciudadanía con el fin de utilizarla para mejorar la calidad, accesibilidad y satisfacción de los servicios de salud, asegurando una atención centrada en las necesidades y expectativas de la comunidad.

Objetivos Específicos

- Promover la Participación Ciudadana:** Presentar los espacios y mecanismos de participación en relacionamiento con la ciudadanía y la Subred Sur.
- Comunicación y Acceso a la Información:** Relacionar los canales de comunicación efectivos y accesibles que permitan a la ciudadanía obtener información clara y oportuna sobre los servicios de salud, procedimientos y derechos.
- Satisfacción del Usuario:** socialización de las estrategias de medición y resultados satisfacción y confianza en los servicios de salud ofrecidos.

2. Fuentes de información

Fuente	Quien emite	Descripción
Ley 2052 2020 – Artículo 17	Congreso de la República	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública,
Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2021-2022	Función Pública	Integrar las iniciativas institucionales 2021-2022 dirigidas a fortalecer la transparencia, el control social, la comunicación con los usuarios, y la confianza ciudadana, en los planes y proyectos institucionales, mediante el establecimiento de acciones concretas en las etapas de diagnóstico, diseño, ejecución, evaluación y publicación de productos y servicios ofrecidos a los grupos de valor.
Decreto 542 de 2023	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones
Directiva 005 de 2020	Alcaldía Mayor de Bogotá	Directrices sobre gobierno abierto de Bogotá
Informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional	El informe de rendición de cuentas detalla las acciones y decisiones tomadas por la Subred Sur, durante las diferentes vigencias, incluyendo la gestión de recursos, el cumplimiento de objetivos y metas, y los resultados obtenidos. Este informe proporciona información transparente sobre el uso de fondos, la implementación de programas y proyectos, y los indicadores de desempeño. Además, incluye una evaluación de los logros alcanzados, las áreas de mejora identificadas, y las medidas correctivas adoptadas para garantizar la eficiencia y efectividad de los

			servicios prestados. También presenta la retroalimentación recibida de los usuarios y la comunidad, y describe las estrategias de participación ciudadana y comunicación implementadas para asegurar la inclusión y el compromiso de todos los actores involucrados.
Informe de PQRSF	de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	de y al	Da cumplimiento Decreto 371 de 2010, presentando la consolidación de la información de los datos generales de número total de peticiones registradas en las vigencias, los canales por medio de los cuales se recibieron las manifestaciones, las unidades y/o dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología de petición.
Informe Cuéntanos	Sí Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	de y al	El Informe presenta la consolidación de los registros realizados por la primera línea de atención desde cada centro de salud y hospital de la Subred Sur, donde se brinda orientación para el acceso a partir de la gestión resolutoria y la identificación de necesidades de los usuarios; en este proceso se encuentran todas las actividades de orientación (individual, grupal) y capacitaciones.
Informe Acceso	de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	de y al	Este informe da cuenta del cumplimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC, en el cual se contemplan cuatro (04) líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Líneas Estratégicas: 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos. 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada. 3. Cualificación de los equipos de trabajo. 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía
Informe de satisfacción	de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	de y al	El informe de satisfacción de prestación de servicios de salud tiene como objetivo evaluar y medir la percepción y experiencia de los usuarios respecto a la calidad y eficacia de los servicios recibidos, cumpliendo con los estándares establecidos por la normatividad vigente, como la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social. Este informe recopila y analiza datos sobre diversos aspectos del servicio, como la atención, el trato recibido, la accesibilidad y la infraestructura, permitiendo identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar la atención al paciente. Además, este documento es crucial para garantizar la transparencia y rendición de cuentas, y para orientar la toma de decisiones en la mejora continua de la calidad de los servicios de salud..
Informe de participación comunitaria	de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	de y al	El objetivo del informe de participación comunitaria es establecer, monitorear y evaluar las actividades, metas e indicadores relacionados con la implementación de las directrices y políticas institucionales a cargo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Este informe busca sistematizar los avances del plan de acción de la Subred Sur para la garantía del derecho a la participación activa en salud, conforme a lo establecido por la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social. Mediante la recopilación y análisis de datos sobre la efectividad de las estrategias de participación que fomentan una mayor inclusión y compromiso de la comunidad en la toma de decisiones y la gestión de los servicios de salud, fortaleciendo así la corresponsabilidad y la gobernanza en salud.
Información de control social	de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	de y al	La Oficina de Participación Comunitaria de la Subred Sur presenta el informe de avances del proceso de control social correspondiente a cada vigencia. El documento detalla el proceso realizado por las veedurías ciudadanas en el seguimiento de proyectos de infraestructura, inversiones locales en salud y programas que ejecuta la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur en las cuatro localidades que la conforman. Incluye de manera general: el objetivo de las veedurías, descripción general, acciones realizadas, avances logrados, compromisos adquiridos por cada veeduría y logros generales del proceso de control social.

3. Alcance

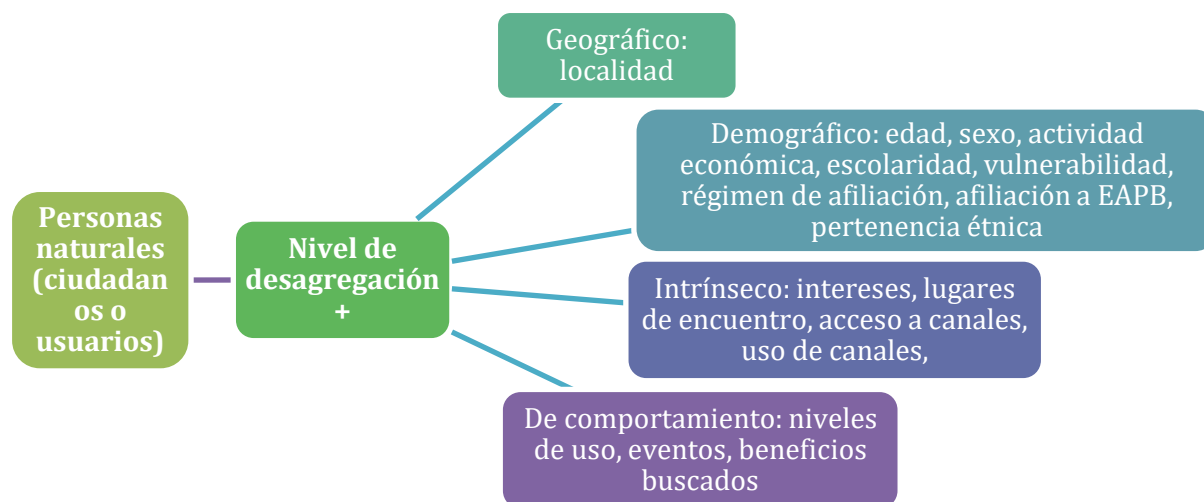
Inicia con la identificación de los grupos de valor, garantizando una participación incluyente que refleje la diversidad de la comunidad.

Continúa con la caracterización detallada de estos grupos, abordando sus características, necesidades y expectativas, lo cual permite una comprensión profunda y decisoria de su impacto y relevancia.

Finalmente, se concluye con la consolidación de la información recopilada sobre las características de los grupos identificados, asegurando que esta información sea vinculante para la planificación y toma de decisiones dentro de la Subred, promoviendo una gestión que responda eficazmente a las realidades y demandas de la comunidad.

4. Variables:

A continuación, se identifican los tipos de variables a usar según la naturaleza del grupo de interés (persona natural o jurídica) y se determina el nivel de profundidad a estudiar según la necesidad requerida.



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. DNP

4.1 Priorizaciones variables

Una vez identificadas las variables a medir se realiza una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la caracterización en el relacionamiento con la ciudadanía.

Para lo cual se definen criterios de priorización y la metodología es asignar una calificación de uno (1) si la variable cumple con el requisito o cero (0) si no lo cumple. A continuación, se explican los criterios de priorización

Criterios	Descripción
Relevante:	Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento del objetivo del ejercicio.
Económica:	Aquellas que están disponibles a un costo razonable.
Medible:	Aquellas que pueden medirse
Asociativa:	Aquellas que permitan realizar segmentaciones
Consistente:	Que perduran en el tiempo.
Disponible:	Responde a la pregunta ¿Se cuenta con la información o es fácil obtenerla?

Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. DNP

4.2 Ficha de priorización

Categoría	Variable	Criterios de priorización					Total
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	
Geográfico:	Localidad	1	1	1	1	1	5
	Edad	1	1	1	1	1	5
Demográfico:	Sexo	1	1	1	1	1	5
	Actividad económica	0	1	1	1	0	3
	Escolaridad	1	0	0	1	0	2
	Vulnerabilidad - madres cabeza de familia, - personas con discapacidad, - personas con problemas de salud, - personas en situación de desplazamiento, - víctimas de la violencia, - reinsertados, - mujeres embarazadas, - personas mayores)	1	0	1	1	0	3
	Régimen de afiliación	1	1	1	1	1	5
	Afiliación a EAPB	1	1	1	1	1	5
	Pertenencia étnica	1	0	1	1	0	3

<i>Intrínseco:</i>	Intereses	0	0	0	0	0	0
	Lugares de encuentro	1	0	1	1	0	3
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5
<i>De comportamiento:</i>	Niveles de uso	1	0	0	1	0	2
	Eventos	1	0	0	1	0	2
	Beneficios buscados	1	0	0	1	0	2

Las variables fueron priorizadas en función de criterios clave para asegurar su impacto y utilidad en la gestión de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. Se consideró la relevancia para identificar variables que tengan un impacto significativo en la salud y el bienestar de la comunidad. La económica se priorizó para asegurar que las variables reflejen consideraciones financieras, permitiendo una asignación eficiente de recursos. La medible se consideró esencial para garantizar que las variables puedan ser cuantificadas y monitoreadas de manera efectiva. La asociativa se seleccionó para asegurar que las variables estén vinculadas a factores clave de salud y resultados esperados. La consistencia se priorizó para que las variables sean estables y fiables a lo largo del tiempo, y finalmente, la disponibilidad se consideró para asegurar que los datos necesarios para estas variables estén accesibles y puedan ser recolectados de manera oportuna.

4.3 Para la caracterización se tomarán las variables:

<i>Categoría</i>	<i>Variable</i>	<i>Criterios de priorización</i>					<i>Total</i>
		<i>R</i>	<i>E</i>	<i>M</i>	<i>A</i>	<i>C</i>	
<i>Geográfico:</i>	Localidad	1	1	1	1	1	5
	<i>Demográfico:</i>	Edad	1	1	1	1	1
	Sexo	1	1	1	1	1	5
	Vulnerabilidad - madres cabeza de familia, - personas con discapacidad, - personas con problemas de salud, - personas en situación de desplazamiento, - víctimas de la violencia, - reinsertados, - mujeres embarazadas, - personas mayores)	1	0	1	1	0	3
	régimen de afiliación	1	1	1	1	1	5
	afiliación a EAPB	1	1	1	1	1	5
	pertenencia étnica	1	0	1	1	0	3
<i>Intrínseco:</i>	acceso a canales	1	1	1	1	1	5
	uso de canales	1	1	1	1	1	5

4.4 Identificación de mecanismos de recolección de información

Se identifican los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar. Asimismo, para mejorar el aprovechamiento de los recursos, se revisa la información de registros administrativos con los que cuenta la Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E., debido a su interacción con los ciudadanos, así como información disponible en bases de datos de otras entidades, encuestas y estudios realizados por Datos Abiertos Bogotá, la Secretaría Distrital de Salud y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.

4.5 Descripción Variables:

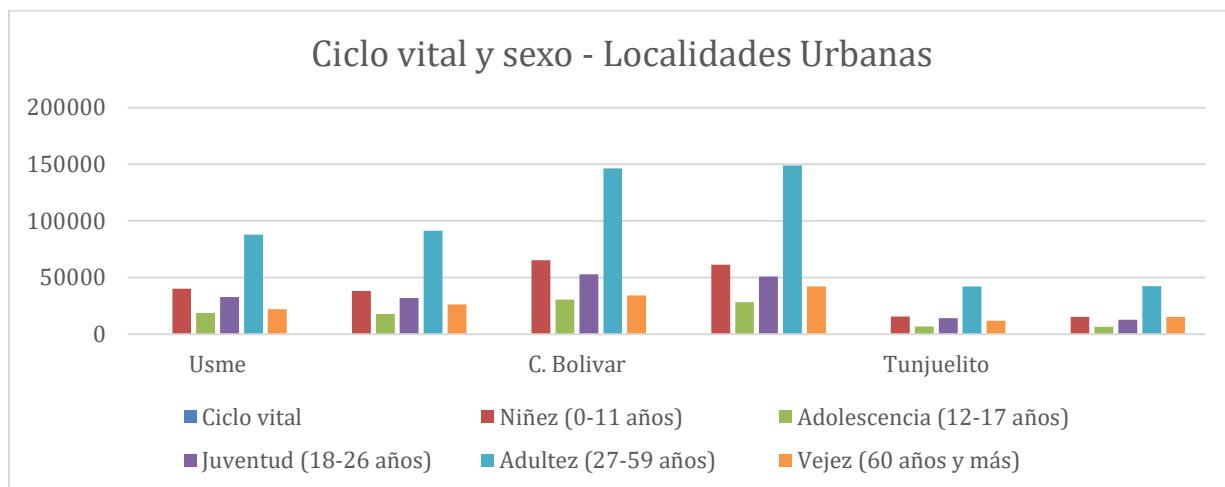
4.5.1 Tamaño de la Población

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE atiende a una población total de 1.266.165 habitantes en 2023, según las proyecciones de población por localidades para Bogotá del período 2005-2035. Aproximadamente el 99% de esta población reside en áreas urbanas. La localidad con la mayor proporción de población es Ciudad Bolívar, que representa el 53,4% del total. Le sigue la localidad de Usme con un 32,3%, mientras que Tunjuelito concentra el 14,1%. Por último, la localidad de Sumapaz, que es completamente rural, alberga el 0,2% de la población.

4.5.2 Población urbana

Tabla y Gráfico 1. Población urbana con información de ciclo vital y sexo

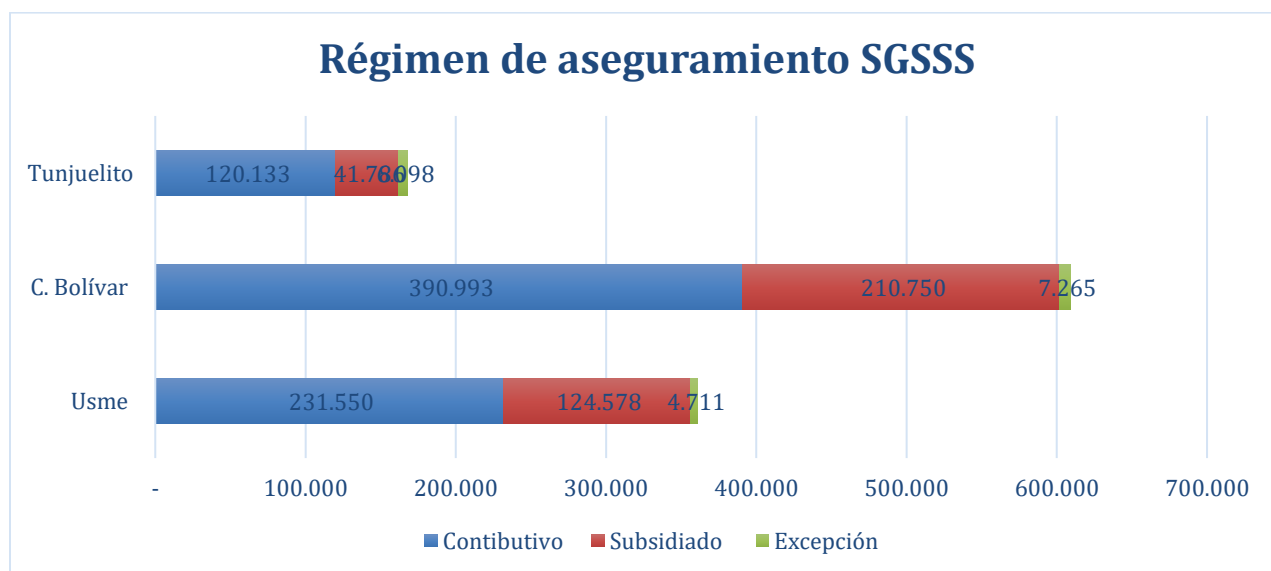
Ciclo vital	Usme		C. Bolívar		Tunjuelito	
	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres
Niñez (0-11 años)	40295	38224	65353	61409	15659	15260
Adolescencia (12-17 años)	18795	17889	30631	28263	6757	6602
Juventud (18-26 años)	32851	31902	53014	50929	14188	12668
Adulthood (27-59 años)	87850	91338	146441	148999	42279	42498
Vejez (60 años y más)	22128	26373	34251	42302	12063	15260
Total	201919	205726	329690	331902	90946	92288



Fuente. Datos abiertos Población en Bogotá D.C. 2005-2035 – Secretaria Distrital de Salud

Tabla y Gráfico 2. Población régimen de afiliación

Régimen	Usme	C. Bolívar	Tunjuelito	TOTAL
Contributivo	231.550	390.993	120.133	742.676
Subsidiado	124.578	210.750	41.786	377.114
Excepción	4.711	7.265	6.098	18.074
TOTAL	360.839	609.008	168.017	1.137.864



Fuente. Datos abiertos Afiliación según régimen de aseguramiento SGSS en Bogotá D.C.– Secretaria Distrital de Salud

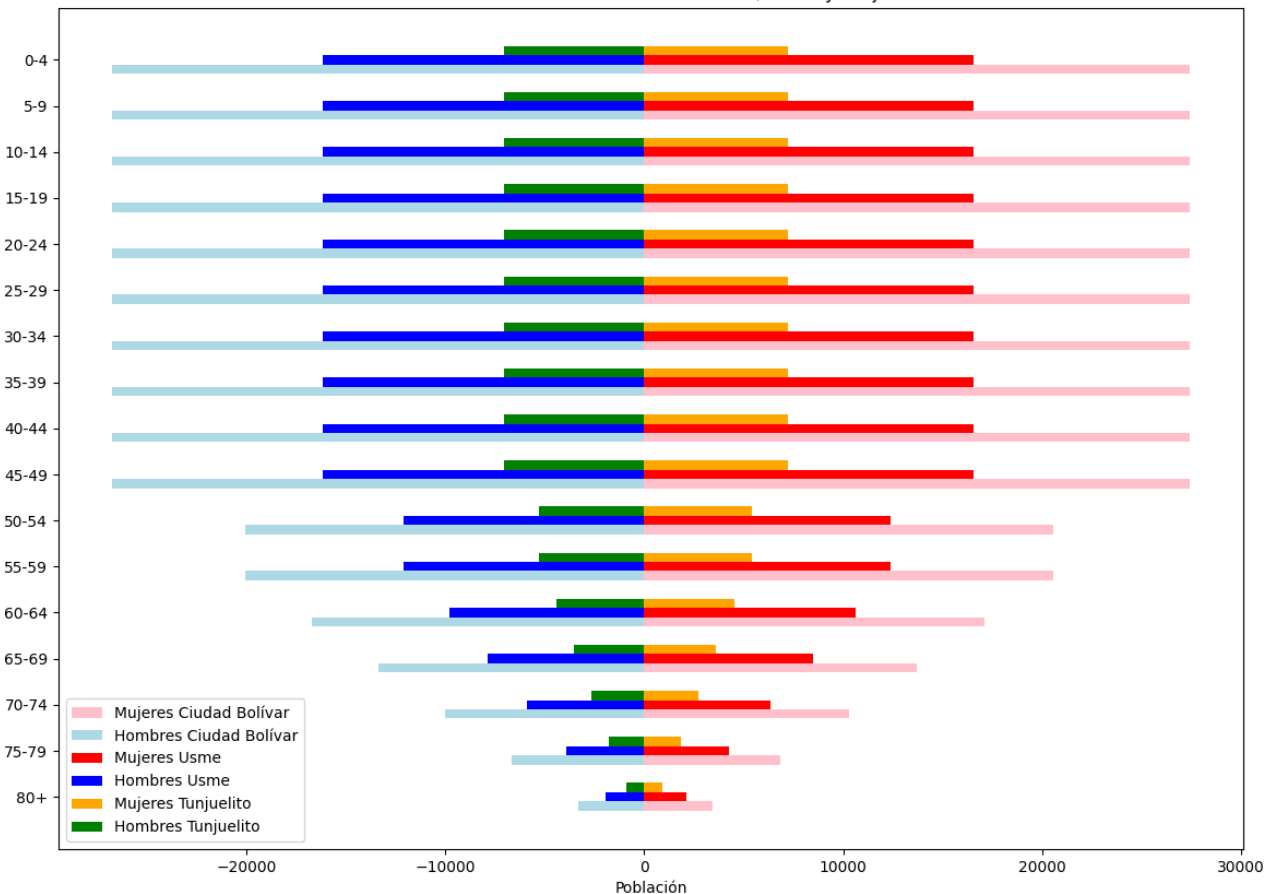
4.2.6 Estructura Demográfica

La pirámide poblacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. en 2023 sigue siendo estacionaria, reflejando la disminución en la natalidad y baja mortalidad. Se observa un estrechamiento en su base en comparación con 2005, como resultado de la transición demográfico y el aumento en la esperanza de vida al nacer.

Para el año 2023, la distribución por sexo muestra que el 50.6% de la población son mujeres (n=640,848) y el 49.4% son hombres (n=625,317). Durante este período, se observa una reducción en la población de 0 a 19 años y un aumento progresivo en los grupos de 30 a 64 años.

Gráfico 3. Pirámide poblacional Ciudad Bolívar, Usme y Tunjuelito 2023

Pirámide Poblacional 2023: Ciudad Bolívar, Usme y Tunjuelito



Fuente. Datos abiertos Población en Bogotá D.C. 2005-2035 – Secretaria Distrital de Planeación

4.2.7 Pertenencia a grupos priorizados o vulnerables de los usuarios de servicios de salud Subred Sur

Se observa la siguiente distribución con respecto a reconocimiento de pertenencia étnica: un 0.5% se identifica como indígenas, un 0.9% como afrodescendientes, un 0.1% como raizales, un 0.7% como palenqueros, un 6.3% como campesinos, un 2.2% como víctimas del conflicto armado, un 1.5% como mujeres gestantes, un 13.8% como personas mayores, y el 73.5% de los usuarios encuestados no pertenecen a ninguna de estas comunidades.

Tabla 3. Población pertenecía a grupos priorizados o vulnerables

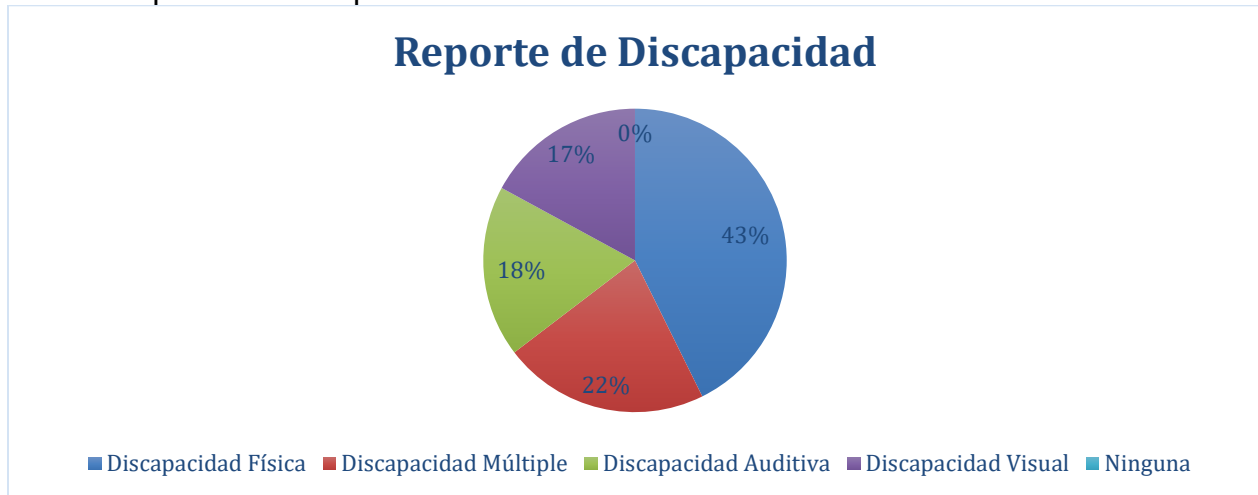
Grupo	Comunidad		Estimado de Usuarios		Porcentaje (%)	
			Estimado		Porcentaje	
	Indígenas		6,318		0.5	
	Afrodescendientes		11,373		0.9	
	Raizales		1,264		0.1	
	Palenqueros		8,845		0.7	
	Campesinos		79,641		6.3	
	Mujeres gestantes		18,954		1.5	
	Víctimas del conflicto armado		27,769		2.2	
	Personas mayores		174,933		13.8	
	No pertenecen a estas comunidades		929,439		73.5	

Fuente. Datos abiertos Población en Bogotá D.C. 2005-2035 – Secretaria Distrital de Planeación

4.2.8 Discapacidad

En relación con la variable de discapacidad, los datos más recientes de 2023 muestran que el 91.5% de los usuarios no presentan ninguna discapacidad. Un 3.5% tiene una discapacidad física, equivalente a alrededor de 44,219 usuarios. Un 1.8% reporta una discapacidad múltiple, lo que se traduce en aproximadamente 22,728 personas. El 1.5% presenta una discapacidad auditiva, sumando alrededor de 18,954 usuarios, y el 1.4% tiene una discapacidad visual, equivalente a unos 17,690 usuarios en la zona urbana.

Gráfico 4. Reporte de discapacidades 2023

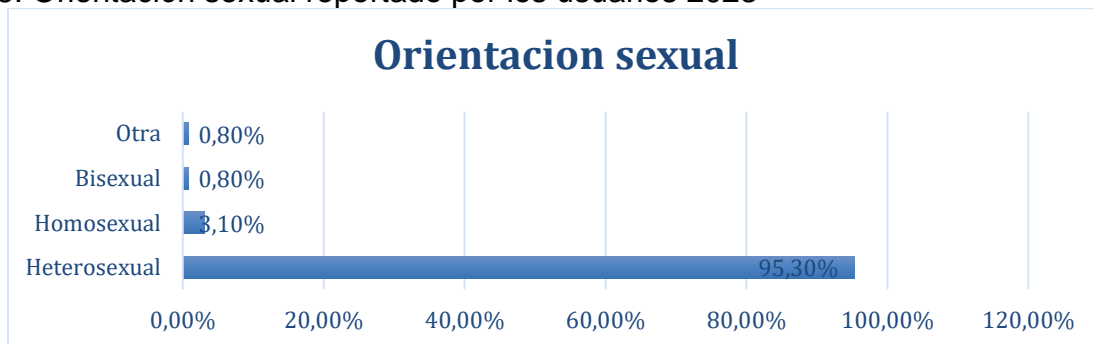


Fuente. Datos abiertos Población en Bogotá D.C. 2005-2035 – Secretaria Distrital de Planeación

4.2.9 Orientación sexual

En cuanto a la orientación sexual reportada por los pacientes de la Subred Sur, el 95.3% de los usuarios que ingresaron a los servicios, se identifican como heterosexuales. Un 3.1% se identifican como homosexuales, mientras que el 0.8% se identifican como bisexuales. Además, otro 0.8% de los encuestados mencionaron una orientación sexual diferente.

Gráfico 5. Orientación sexual reportado por los usuarios 2023

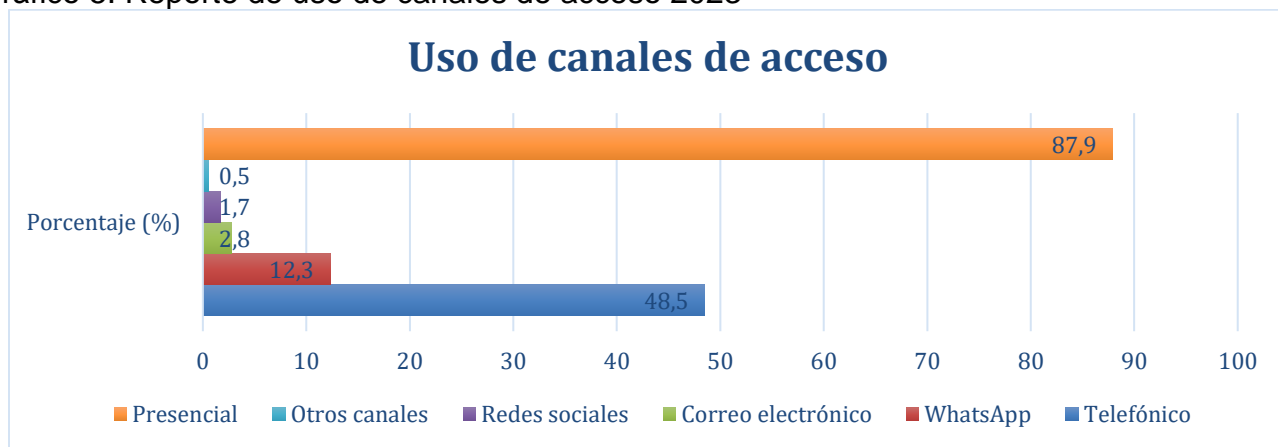


Fuente. Informe de Acceso Anual 2023 - Subred Sur

4.2.10 Uso y acceso de canales de escucha de la Subred Sur

En cuanto a los canales utilizados por los usuarios para acceder a la información, servicios y trámites ofrecidos por la entidad en 2023, se observa que el canal presencial es el más utilizado, con un 87.9%. El canal telefónico es empleado por el 48.5%. WhatsApp es utilizado por el 12.3%. El correo electrónico es usado por el 2.8%. Las redes sociales son utilizadas por el 1.7%, y otros canales representan el 0.5. Estos datos reflejan una marcada preferencia por los métodos de comunicación presenciales y telefónicos, con un uso limitado de los canales digitales.

Gráfico 5. Reporte de uso de canales de acceso 2023



Fuente. Informe de Acceso Anual 2023 - Subred Sur

El uso de canales de escucha para 2023 muestra la distribución total de interacciones a través de diferentes medios. El canal más utilizado es el buzón, con un total de 4,600 interacciones, representando el 67.70% del uso total. Le sigue el correo electrónico, con 1,005 interacciones, que corresponde al 14.79%. El canal web ha registrado 513 interacciones, que equivalen al 7.55%, mientras que el canal presencial ha tenido 484 interacciones, o el 7.12% del total. El teléfono ha sido utilizado en 185 ocasiones, lo que representa el 2.72% del uso total. Las redes sociales y el canal escrito han tenido una participación mínima, con 5 interacciones (0.07%) y 3 interacciones (0.04%), respectivamente. En conjunto, estos datos reflejan una clara preferencia por los métodos tradicionales de comunicación, con el buzón y el correo electrónico dominando significativamente el uso.

Tabla 4. Uso de canales de escucha de la Subred Sur

CANALES	TOTAL	% USO 2023
Buzón	4,600	67.70%
E-Mail	1,005	14.79%
Web	513	7.55%
Presencial	484	7.12%
Teléfono	185	2.72%
Redes Sociales	5	0.07%
Escrito	3	0.04%
Total	6,795	100%

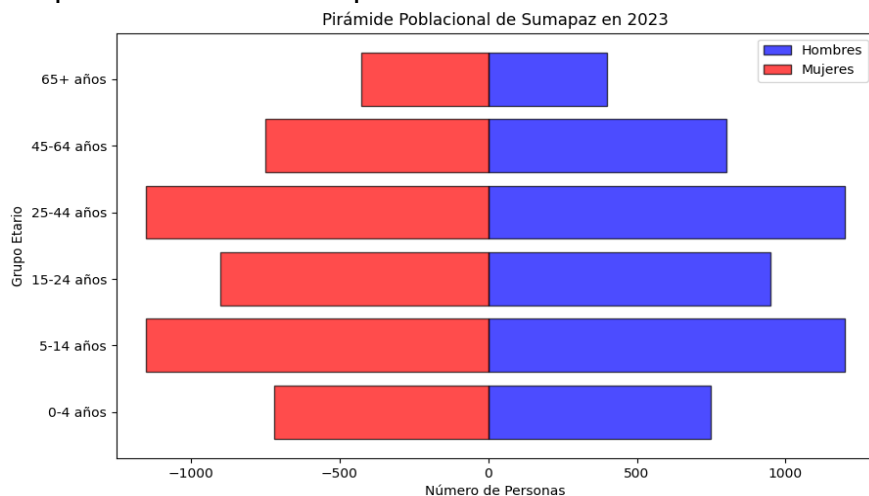
Fuente. Informe de PQRSF Anual 2023 - Subred Sur

4.2.11 Población Rural

Para el año 2023, la proyección estimada de población para Sumapaz es aproximadamente de **9,195** habitantes. Esta cifra se basa en datos demográficos y las proyecciones más recientes para las localidades de Bogotá.

La pirámide poblacional de Sumapaz en 2023 muestra una estructura demográfica que refleja características típicas de una localidad rural. La mayor parte de la población se concentra en los grupos etarios jóvenes y adultos, con un notable número de habitantes en los rangos de 5 a 24 años, lo que sugiere una población activa y en crecimiento. El grupo de 25 a 44 años también muestra una significativa representación, indicando una base sólida de población en edad laboral. La población de 45 años y más tiene una presencia menor, con un ligero aumento en la proporción de personas mayores de 65 años, lo que puede reflejar la tendencia hacia el envejecimiento de la población. En general, la pirámide poblacional de Sumapaz es relativamente equilibrada, con una ligera inclinación hacia los grupos más jóvenes y adultos, lo cual es característico de una localidad con una mezcla de residentes jóvenes y adultos en una zona rural.

Gráfico 6. Pirámide poblacional de Sumapaz

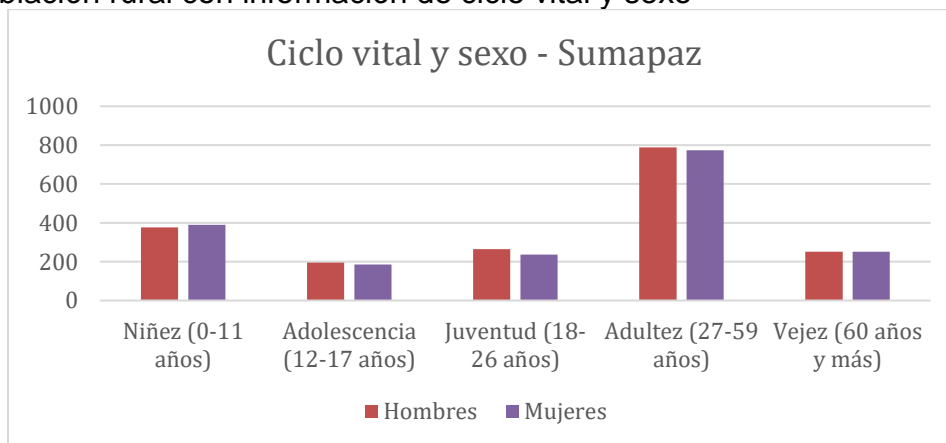


Fuente. Datos abiertos Población en Bogotá D.C. 2005-2035 – Secretaria Distrital de Planeación

Tabla 5 Gráfica. Población rural con información de ciclo vital y sexo

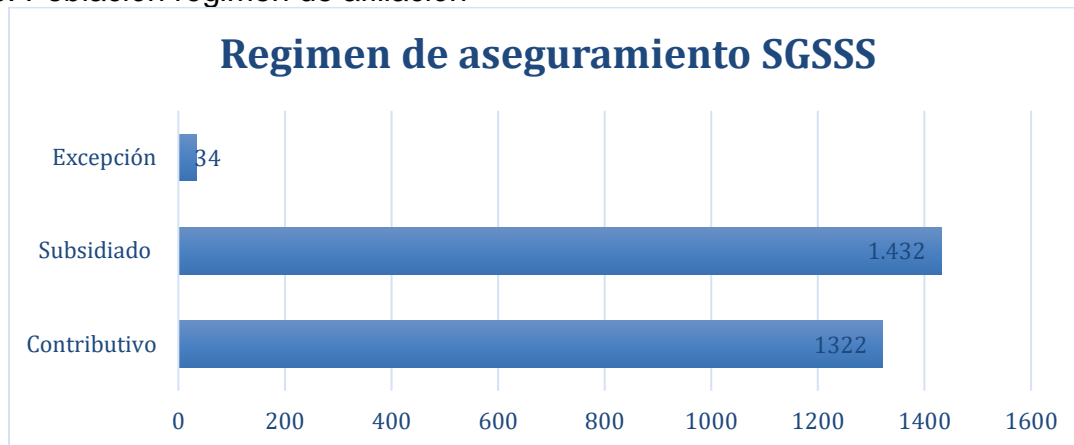
Ciclo vital	Hombres	Mujeres	Total
Niñez (0-11 años)	377	389	766
Adolescencia (12-17 años)	195	186	381
Juventud (18-26 años)	265	237	502
Adulthood (27-59 años)	789	774	1563
Vejez (60 años y más)	252	252	504
Total	1878	1838	3716

Gráfico 7. Población rural con información de ciclo vital y sexo



Fuente. Datos abiertos Población en Bogotá D.C. 2005-2035 – Secretaria Distrital de Salud

Gráfico 8. Población régimen de afiliación



Fuente. Datos abiertos Afiliación según régimen de aseguramiento SGSS en Bogotá D.C.–
Secretaría Distrital de Salud

4.3. Organizaciones de Participación Ciudadana en Salud

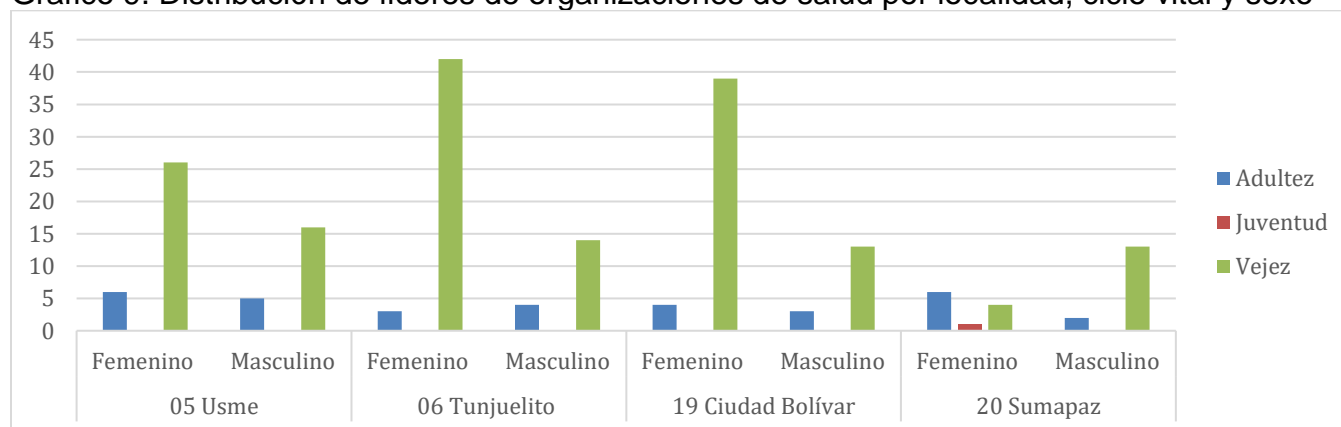
Desde el proceso de Participación comunitaria se desarrolla el relacionamiento con 4 Comités de Participación Comunitaria, 6 Asociaciones de usuarios, 13 Veedurías en salud y 1 Comité de Ética Hospitalario.

Las bases de datos de líderes de las organizaciones de salud en general, muestra abarca 1 líder en edad de juventud en Sumapaz, 33 adultos y 167 personas en el ciclo de vejez. Se observa una predominancia de personas en la vejez en todas las localidades, con Tunjuelito y Ciudad Bolívar mostrando los números más altos en este ciclo vital. En cuanto a la distribución por sexo, las mujeres tienden a ser mayoría en los ciclos vitales con 131 líderes, especialmente en la vejez con 111 registros.

Tabla 7. Distribución de líderes de organizaciones de salud por localidad, ciclo vital y sexo

Ciclo vital	05 Usme		06 Tunjuelito		19 Ciudad Bolívar		20 Sumapaz	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Adulthood	6	5	3	4	4	3	6	2
Juventud	0	0	0	0	0	0	1	0
Vejez	26	16	42	14	39	13	4	13
Total	32	21	45	18	43	16	11	15

Gráfico 9. Distribución de líderes de organizaciones de salud por localidad, ciclo vital y sexo



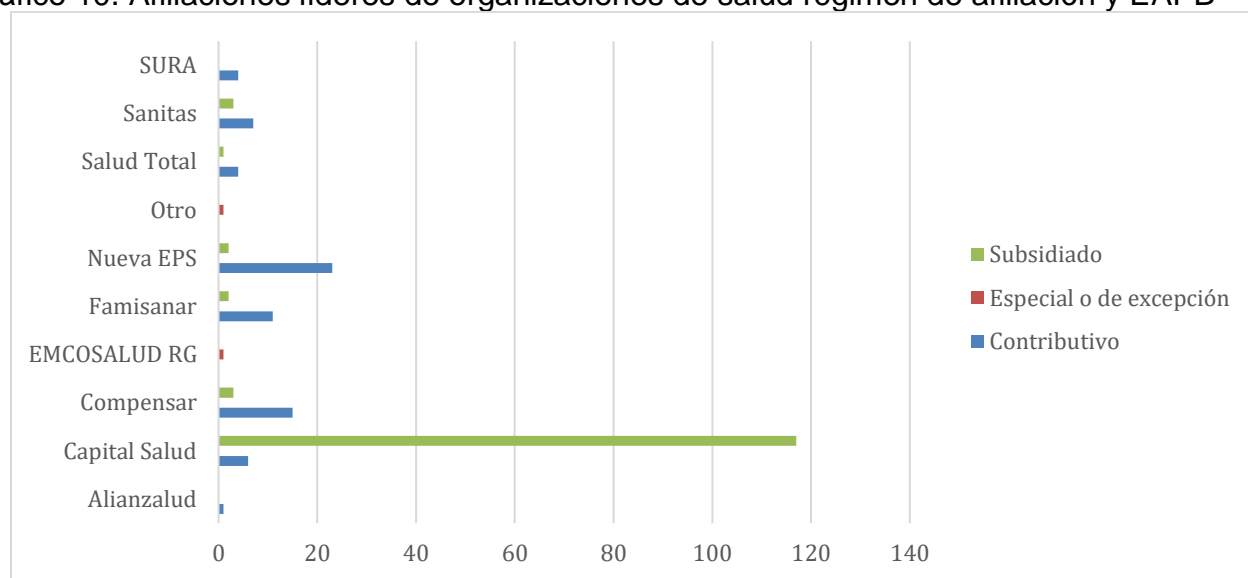
Fuente. Informe de Participación Comunitaria Anual 2023 - Subred Sur

Tabla 8. Afiliaciones líderes de organizaciones de salud régimen de afiliación y EAPB

Etiquetas de fila	Contributivo	Especial o de excepción	Subsidiado	Total general
Alianzalud	1	0	0	1
Capital Salud	6	0	117	123
Compensar	15	0	3	18
EMCOSALUD RG	0	1	0	1

Famisanar	11	0	2	13
Nueva EPS	23	0	2	25
Otro	0	1	0	1
Salud Total	4		1	5
Sanitas	7		3	10
SURA	4			4
Total general	71	2	128	201

Gráfico 10. Afiliaciones líderes de organizaciones de salud régimen de afiliación y EAPB



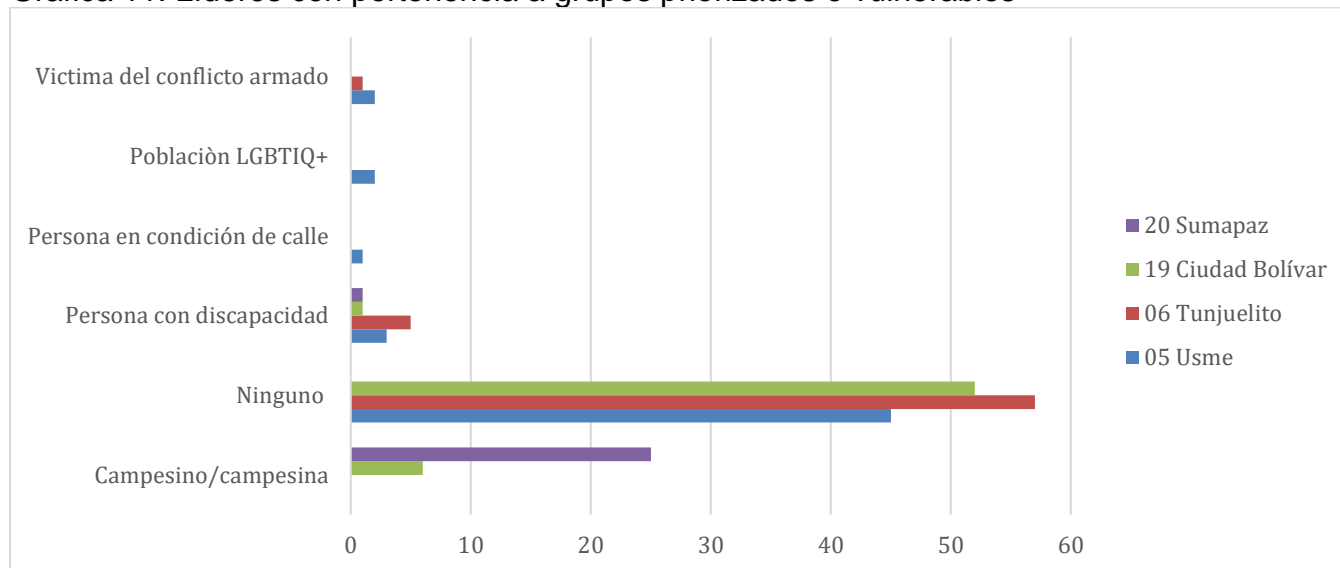
Fuente. Informe de Participación Comunitaria Anual 2023 - Subred Sur

4.3.1 Pertenencia a grupos priorizados o vulnerables de líderes comunitarios de las organizaciones de salud Subred Sur

Tabla 9. Líderes con pertenencia a grupos priorizados o vulnerables

Tipo de grupo poblacional	05 Usme	06 Tunjuelito	19 Ciudad Bolívar	20 Sumapaz	Total general
Campeño/campeña	0	0	6	25	31
Ninguno	45	57	52	0	154
Persona con discapacidad	3	5	1	1	10
Persona en condición de calle	1	0	0	0	1
Población LGBTIQ+	2	0	0	0	2
Víctima del conflicto armado	2	1	0	0	3
Total general	53	63	59	26	201

Grafica 11. Líderes con pertenencia a grupos priorizados o vulnerables



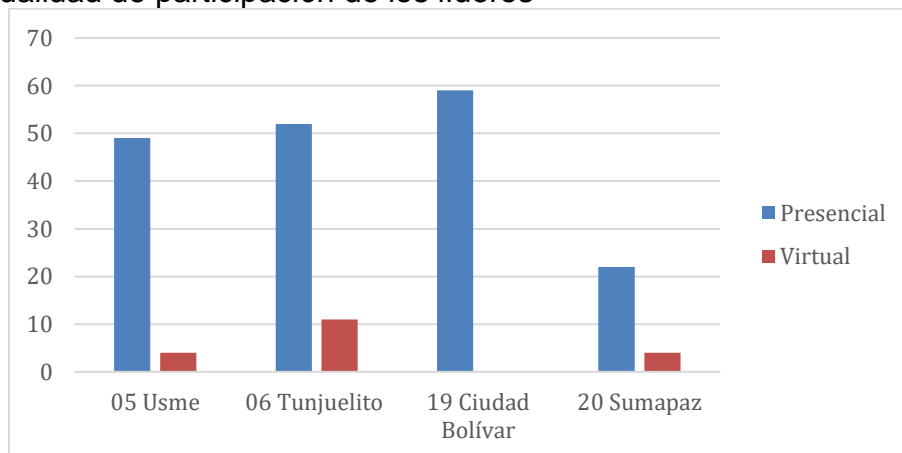
Fuente. Informe de Participación Comunitaria Anual 2023 - Subred Sur

4.3.2 Modalidades de participación de los líderes de las organizaciones de la Subred Sur

Tabla 10. Modalidad de participación de los líderes

Localidad	Presencial	Virtual	Total general
05 Usme	49	4	53
06 Tunjuelito	52	11	63
19 Ciudad Bolívar	59	0	59
20 Sumapaz	22	4	26
Total general	182	19	201

Grafico 12. Modalidad de participación de los líderes



Fuente. Informe de Participación Comunitaria Anual 2023 - Subred Sur

Tabla 11. Participación por tipo de organización: Asociación de Usuarios

Localidad	Asociación de Usuarios
05 Usme	37
06 Tunjuelito	51
19 Ciudad Bolívar	50
20 Sumapaz	24
Total general	162

Grafica 13. Participación por tipo de organización: Asociación de Usuarios

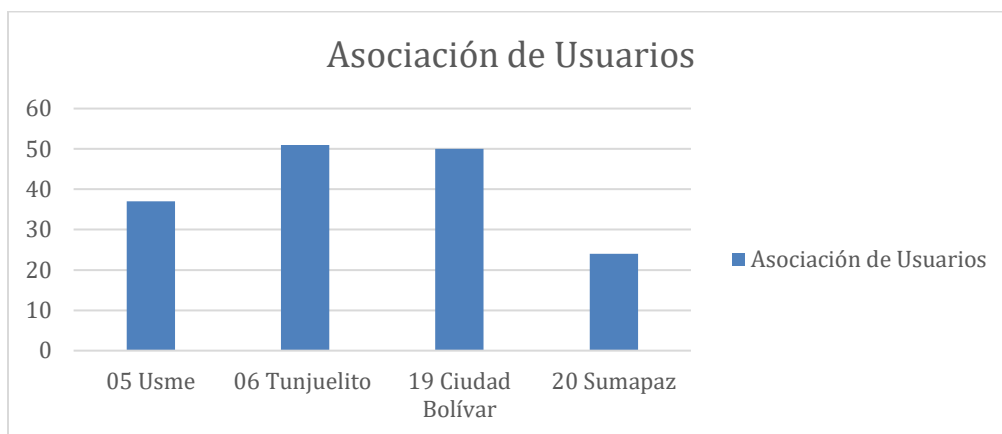
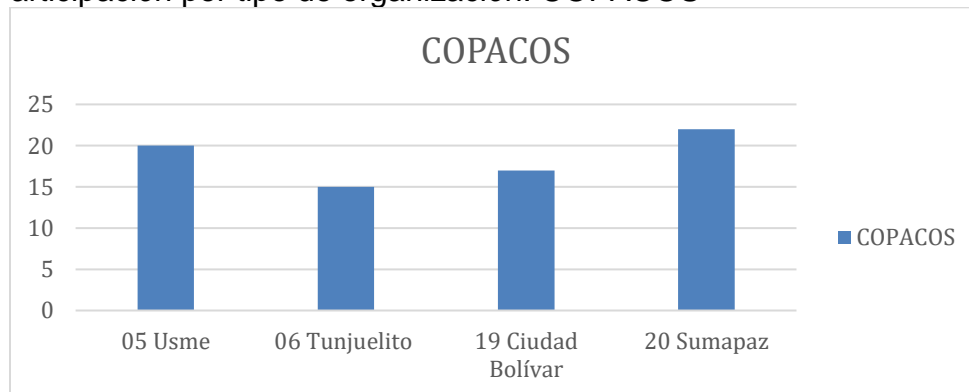


Tabla 12. Participación por tipo de organización: COPACOS

Localidades	COPACOS
05 Usme	20
06 Tunjuelito	15
19 Ciudad Bolívar	17
20 Sumapaz	22
Total general	74

Grafica 14. Participación por tipo de organización: COPACOS



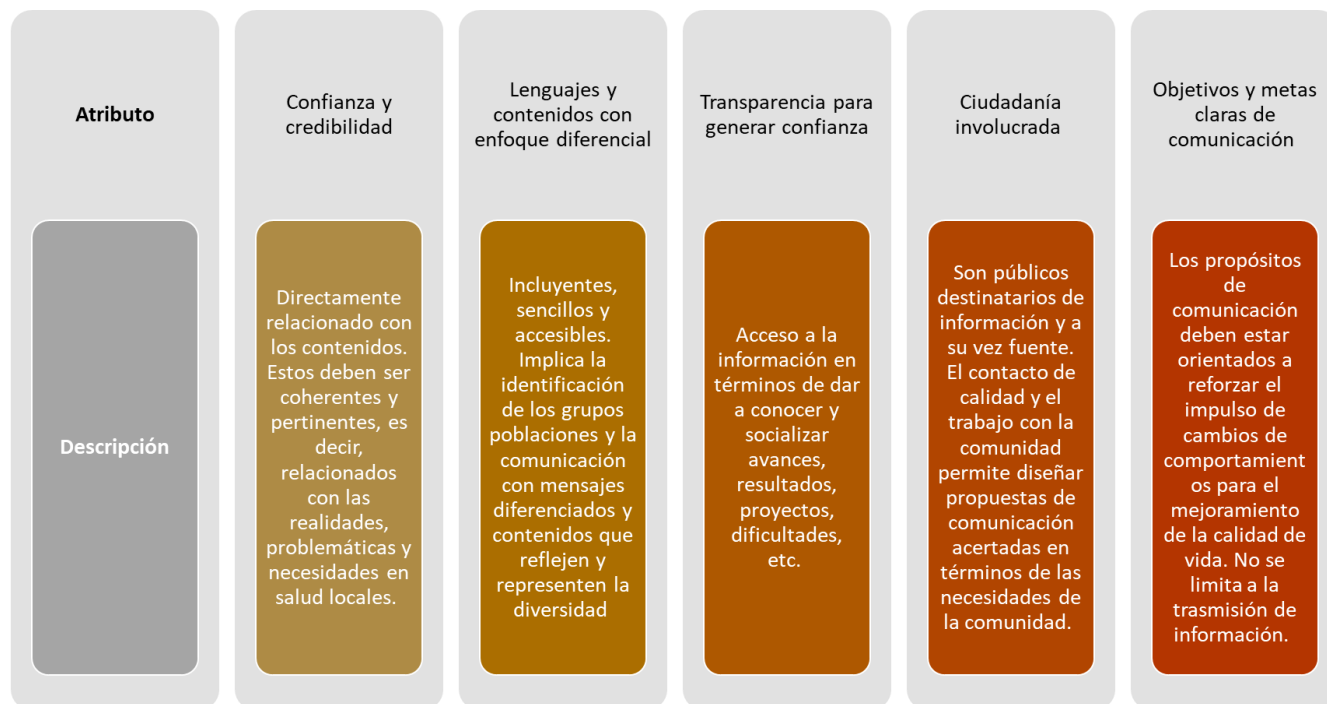
Fuente. Informe de Participación Comunitaria Anual 2023 - Subred Sur

5. Comunicación – Interacción

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través de espacios físicos, virtuales y estrategia de información y comunicación, busca facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social, favoreciendo el contacto permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, ofrecer los medios necesarios para socializar información y afianzar la comunicación en doble vía, lo cual redunde en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional teniendo en cuenta los siguientes momentos:



La estrategia de comunicación para proceso de participación, toma los atributos de la información y comunicación definidos por la guía para la implementación de la Política de Participación Social en salud – PPSS, del Ministerio de Salud y Protección Social:



5.1 Medios y canales de la estrategia de información y comunicación para la participación.

Medios	Canales	Grupo de valor
1. Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> - En las Oficinas de Participación para cada localidad. Usme en CAPS Marichuela, Ciudad Bolívar en Candelaria, Sumapaz en USS Nazareth y USS San Juan, Tunjuelito USS El Tunal. - Reuniones y encuentros de las organizaciones de salud - Cartelera institucionales - Información en salas de espera 	Colaboradores Usuario, Familia y comunidad
2. Telefónico.	3219737233	Usuario, Familia y comunidad
3. Página oficial de la Entidad	http://www.subredsur.gov.co/	Colaboradores Usuario, Familia y Gobierno

4. Micrositio de participación social en salud	de https://www.subredsur.gov.co/?q=content/p en articipa	Colaboradores Usuario, comunidad Gobierno	Familia	y
5. Redes sociales:	Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, entre otros. @SubRedSur	Colaboradores Usuario, comunidad Gobierno	Familia	y
6. Servicios de mensajería instantánea:	Correos electrónicos	Colaboradores Usuario, comunidad Gobierno	Familia	y
7. Aplicaciones móviles	Whatsapp	Colaboradores Usuario, comunidad	Familia	y
8. Herramientas para el encuentro y la deliberación virtual	ZOOM, MEET, TEAM	Colaboradores Usuario, comunidad	Familia	y

5.2 PQRSD-F

Para esta caracterización se toma como muestra el grupo de usuarios que interpusieron PQRSD-F en el año 2023. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, encontrarán los datos propios de este proceso de caracterización denominado “Caracterización de Usuarios que interpusieron PQRSD-F en el año 2023 ante la Subred Sur”.

Para la presente caracterización se utilizó la información registrada en el sistema de PQRS-F, habilitado a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad, se muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en año de 2023, los canales por medio de los cuales se recibieron las manifestaciones, las Unidades y/o Dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología.

Además, se consolida lo correspondiente a Quejas, Reclamos y Felicitaciones discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados en cada una de las Tipologías, para la vigencia 2023. Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información. Para el año 2023 se contó con canales de escucha habilitados en la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E, tanto presenciales como virtuales: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Escrito y presencial directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación; de manera virtual por medio del Correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el enlace a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.

Tabla 12. Participación de PQRSD-F de Acuerdo al Total de Atenciones 2023

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
6.795	2.101.022	0,32%

De acuerdo al número de atenciones de 2023 (n= 2.101.022) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=6.795) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,32% por cada 10.000 atenciones.

Es importante resaltar que la tasa del mes de diciembre (n=22) es la más baja para el 2023, evidenciando el impacto de las estrategias de las diferentes áreas para mejorar y prestar un servicio de calidad a los usuarios.

5.2.1 Tipologías

Tabla 13. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 días
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días
QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 días
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días

SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 días
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 días
DENUNCIA	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	15 días

Tabla 14. Tipología De Peticiones 2023

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2023	% peticiones por tipología 2023
Reclamo	313	317	381	356	436	434	358	402	353	385	292	244	4271	62,86%
Derecho de petición de interés particular	128	160	149	98	110	84	60	62	45	39	23	28	986	14,51%
Felicitación	49	71	97	50	79	74	59	70	63	71	67	59	809	11,91%
Queja	50	52	57	48	58	38	44	37	27	34	47	26	518	7,62%
Derecho de petición de interés General	9	5	14	15	9	16	7	11	2	2	2	2	94	1,38%
Sugerencia	11	11	11	13	5	5	2	2	3	3	3	6	75	1,10%
Solicitud de copia	1	1	1	0	2	0	0	1	3	2	6	0	17	0,25%
Solicitud de información	1	1	1	0	1	0	1	1	0	2	2	0	10	0,15%
Consulta	1	1	0	0	0	1	4	0	1	1	0	1	10	0,15%
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	5	0,07%
Total	563	619	711	581	701	653	535	586	497	540	443	366	6.795	100%

Fuente. Informe PQRSF Anual 2023 – Subred Sur

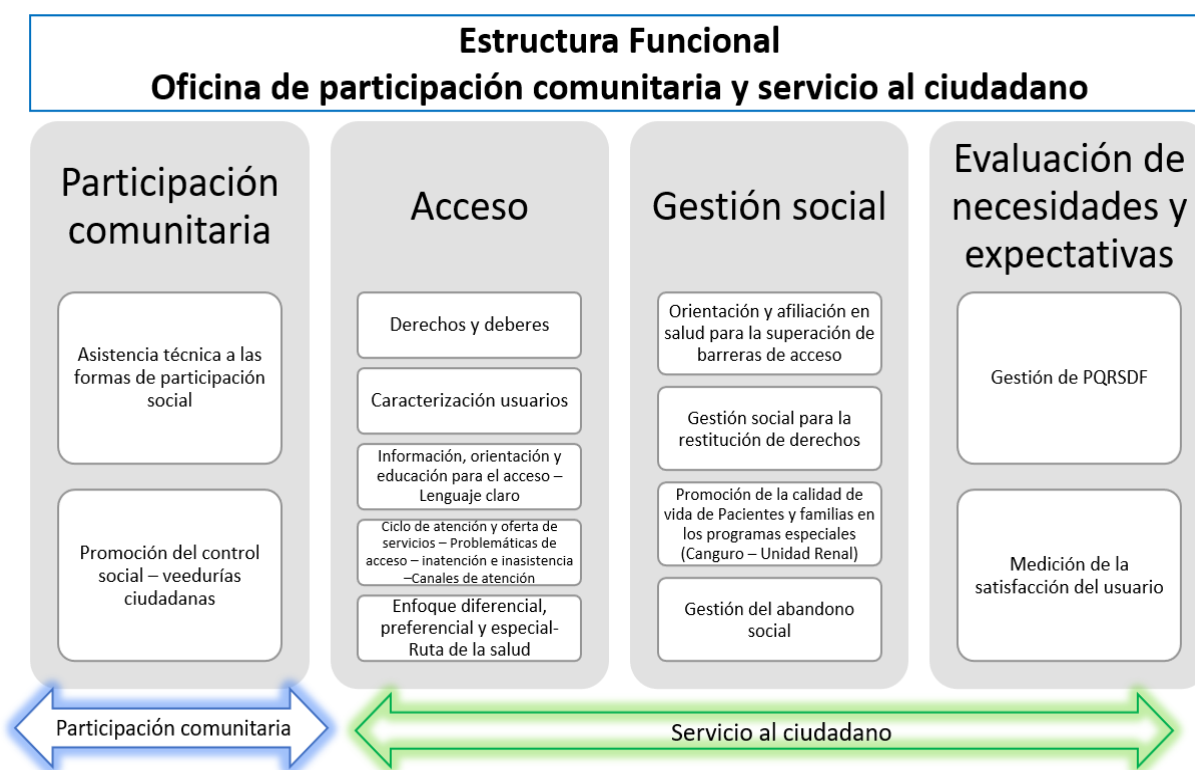
En la vigencia 2023 las peticiones registradas en la Subred Sur, que mayor porcentaje de participación obtuvo fue la tipología de Reclamos con 62,86%(n=4,271), seguido de los Derechos de Petición con un 14,51% (n=986), en el tercer lugar con mayor cantidad de

6. ESTADO SITUACIONAL DE LA OFICINA

Estructura De La Oficina De Participación Comunitaria Y Servicio Al Ciudadano

6.1 Generalidades del proceso

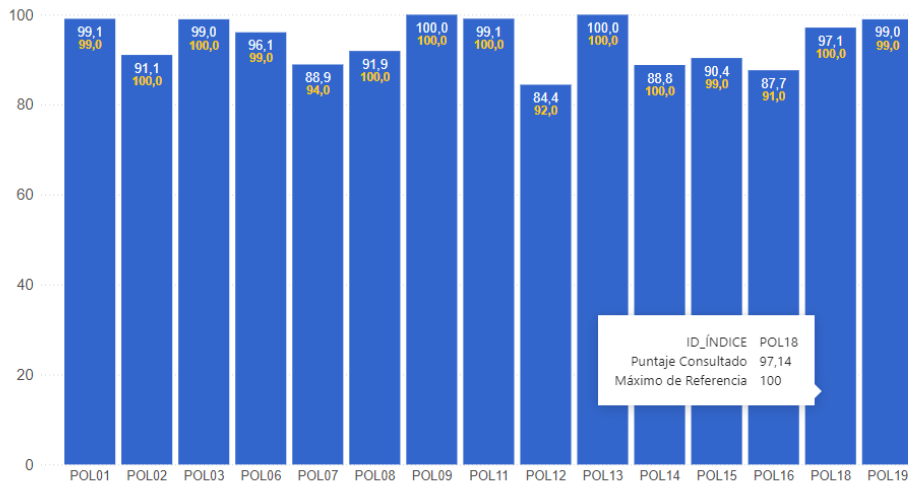
El proceso “Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano” es liderado por la Oficina que lleva el mismo nombre y participan en su implementación los subprocesos organizados de la siguiente manera:



Desde la Subred Sur se realiza las acciones concernientes al relacionamiento con la ciudadanía articulando las políticas de gestión y desempeño, como son: Transparencia y Acceso Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano cuyos resultados se evidencian en la evaluación de FURAG que se realiza a nivel nacional.

Resultados de gestión y desempeño 2023

III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Políticas

- POL01: Gestión estratégica del talento humano
- POL02: Integridad
- POL03: Planeación institucional
- POL05: Compras y contratación pública
- POL06: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- POL07: Gobierno digital
- POL08: Seguridad digital
- POL09: Defensa jurídica
- POL11: Servicio al ciudadano
- POL12: Racionalización de trámites
- POL13: Participación ciudadana en la gestión pública
- POL14: Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- POL15: Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción
- POL16: Gestión documental
- POL18: Gestión del conocimiento
- POL19: Control interno

Nota 1: La etiqueta de valores en amarillo, en cada columna, indica el valor máximo obtenido en la política específica consultada.
Nota 2: Con el fin de garantizar la calidad de los datos reportados, los líderes de política validaron la información reportada para una muestra de entidades; como resultado se identificaron algunas sobre las cuales se hace necesario adelantar una revisión más detallada a fin de confirmar los puntajes finales obtenidos.

Fuente. Reporte FURAG 2023 - Función Pública

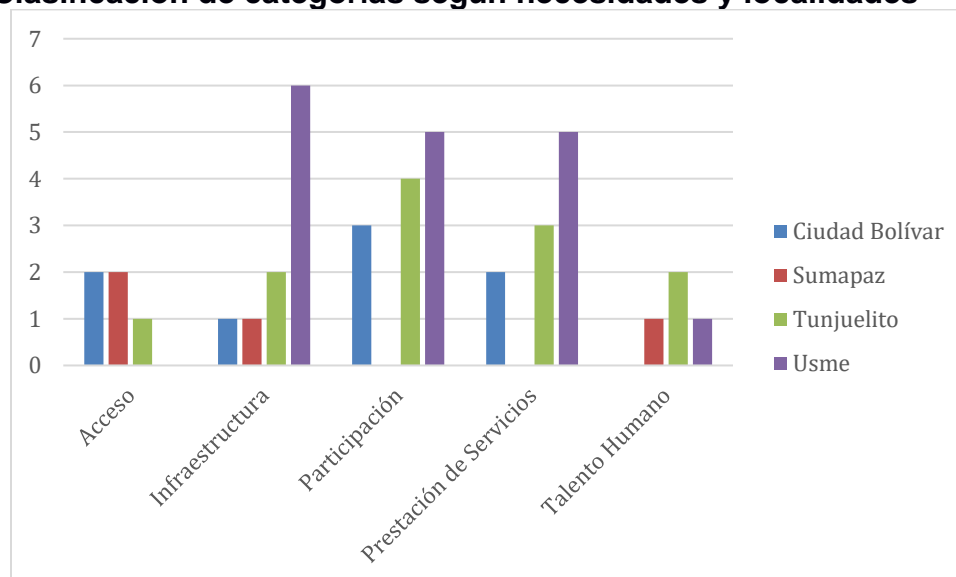
6.2 Diálogos Ciudadanos

En el marco de los diálogos ciudadanos de 2023 con el equipo directivo de la Subred Sur y organizaciones de participación en salud en las localidades de Sumapaz, Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar, se recogieron diversas solicitudes y propuestas encaminadas a mejorar la prestación de servicios de salud en estas comunidades. Las peticiones abarcan temas clave como la infraestructura, la garantía de acceso a servicios, la optimización del talento humano, y la participación comunitaria en la toma de decisiones. Estos insumos proporcionan una visión integral de las necesidades y expectativas de la población respecto al sistema de salud local, destacando la importancia de estrategias que fortalezcan tanto la oferta de servicios como la sostenibilidad financiera de las unidades de salud.

Tabla 15. Clasificación de categorías según necesidades y localidades

Categorías	Ciudad Bolívar	Sumapaz	Tunjuelito	Usme	Total general
Acceso	2	2	1		5
Infraestructura	1	1	2	6	10
Participación	3		4	5	12
Prestación de Servicios	2		3	5	10
Talento Humano		1	2	1	4
Total general	8	4	12	17	41

Gráfica 15. Clasificación de categorías según necesidades y localidades



Fuente. Informe Participación Comunitaria Anual 2023 – Subred Sur

En el análisis de las solicitudes recibidas en 2023 durante los diálogos ciudadanos con las organizaciones de participación en salud de Sumapaz, Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar, se identificaron como temas prioritarios la entrega oportuna de medicamentos, la necesidad de mejorar los convenios con las alcaldías locales y el acceso a citas con especialistas. Estos asuntos reflejan preocupaciones centrales de la comunidad respecto a la eficiencia y accesibilidad del sistema de salud. Asimismo, se destacaron otras áreas de interés, como el apoyo a la participación comunitaria, el seguimiento a los avances en las obras de infraestructura, y la situación financiera de la Subred Sur, que son esenciales para garantizar un servicio de salud integral y sostenible.

Tabla 16. Temas posicionados en la matriz de necesidades por localidades

Etiquetas de fila	Ciudad Bolívar	Sumapaz	Tunjuelito	Usme	Total general
Acceso a citas con especialistas	0	1	2	1	4
Apoyo a la participación	0	0	2	1	3
Atención ambulancias	0	1	0	1	2
Atención en casa	0	0	1	0	1
Atención en salud a migrantes irregulares	1	0	0	0	1
Avances de las obras	0	0	1	2	3
Call Center	1	0	0	0	1
Convenios con alcaldías	0	0	3	1	4
Encuentro con representantes comunitarios a Junta Directiva	1	0	0	0	1
Entrega oportuna de medicamentos	1	1	1	4	7
Garantía de obras terminadas	1	0	0	0	1
Mercadeo de servicios	0	0	0	1	1
Portafolio de servicios	0	0	0	1	1
Proyección de nuevas obras	0	0	0	2	2
Reorganización de servicios de salud	0	0	1	0	1
Ruta de la salud	0	1	1	0	2
Salud pública	3	0	0	0	3
Situación financiera	0	0	0	3	3
Total general	8	4	12	17	41

Fuente. Informe Participación Comunitaria Anual 2023 – Subred Sur

Tabla 16. Área que gestiona la respuesta de la matriz de necesidades por localidades

Etiquetas de fila	Acceso	Infraestructura	Participación	Prestación de Servicios	Talento Humano	Total general
Dirección Complementarios	0	0	0	1	0	1
Gerencia	3	10	10	7	3	33
Oficina participación Comunitaria	1	0	1	0	0	2
Profesional de enlace	1	0	0	0	0	1
Secretario de salud	0	0	1	1	0	2
Subgerencia de servicios de salud	0	0	0	1	1	2
Total general	5	10	12	10	4	41

Fuente. Informe Participación Comunitaria Anual 2023 – Subred Sur

6.3 Control Social – Veedurías

Para el año 2023, se conformaron 5 nuevas veedurías, 1 de Infraestructura como lo es: Marichuela, de inversión local en salud 2 en las localidades de Tunjuelito y Ciudad Bolívar y 2 de programas como Ruta de la Salud y (PIC) Plan De Intervenciones Colectivas y se realizó cierre a 6 veedurías PIL, tales como: 3 de la localidad de Usme, 1 de Tunjuelito, 1 de Sumapaz y 1 de Ciudad Bolívar, de igual forma se da cierre a 1 de programas, Ruta de salud en el mes de julio y se inicia nueva veeduría de Ruta de la salud en el mes de Septiembre.

Se realiza cierre a 7 veedurías. Para el año 2024 se inicia con un total de 12 veedurías

Año 2023

VEEDURIAS	NOMBRE DE LA VEEDURIA	VIGENCIA
	1. Hospital Usme	Vigente PDCPL 21 – 288 Vigencia de la resolución del 23 de agosto de 2023, hasta el 23 de agosto 2026.
	2. Danubio	Vigente PDCPL 21 – 058 Vigencia de la resolución: del 18 de mayo del 2021 hasta el 18 de mayo del 2024.
INFRAESTRUCTURA	3. Marichuela	Vigente PDCPL 21 – 319- del 06 de octubre de 2023 y finaliza el 06 de octubre del 2028
	4. Tunal	Vigente PDCPL 21 – 331 del 18 de octubre y finaliza el 01 mayo de 2025
	5. Torre 1 Meissen	Vigente No. de Resolución: PDCPL-21-69 del 29 de junio del 2022 Vigencia de la resolución: De junio 29 de 2022 a 29 de junio de 2024
	6. Nazareth-San Juan	Vigente PDCPL 21- 023 Vigencia de la Resolución: del 26 de marzo de 2021 al 26 de marzo de 2023, con una actualización PDCPL 21 - 222 hasta el 18 de abril del 2025

*PROYECTOS DE
INVERSION LOCAL*

1.Tunjuelito convenio 291 de 2022.	Terminación PDCPL 21 – 226 de 21 de abril de 2023 Cierre del ejercicio de veeduría el 12 de noviembre 2023
2.Tunjuelito convenio 006 de 2023	Vigente PDCPL 21 – 355 de 17 enero 2024
3.Sumapaz Convenio 206-2021	Terminación Noviembre de 2023
4.Sumapaz Convenio 339 de 2022	Vigente PDCPL 21 – 231 Del mayo de 2023 al 08 de febrero de 2024
5. Ciudad Bolívar Convenio 584 y 609 de 2021	Terminación septiembre 30 de 2023
6.Ciudad Bolívar. Convenio 731 de 2022	Vigente Resolución PDCPL 21 - 323 Finaliza: 13/08/2024
7. Usme convenio 367 de 2021	Terminación Cierre de la veeduría 18 de abril de 2023
8.Usme Convenio 366 de 2021	Terminación Cierre de la veeduría 18 de abril de 2023
9.Usme Convenio 368 de 2021	Terminación Cierre de la veeduría 18 de abril de 2023
1.PIC	Vigente PDCPL 21 – 301 del 07 de noviembre 2023 y finaliza el 31 de marzo 2024
2.Vacunación PAI	Vigente PDCPL 21-081 de 20 marzo 2022 y finaliza el 20 marzo de 2025 Asistencia técnica de la veeduría la realiza SDS y desde la subred solo acompañamiento
3.Ruta de la salud	Vigente. inicia nuevo convenio en septiembre de 2023
4. Call Center	Terminación Agosto de 2023

PROGRAMAS

Se consolidan en la plataforma COLIBRI de la veeduría Distrital. Los compromisos adquiridos con los diferentes ejercicios de control social realizados por las formas de participación de la Subred Sur. En 2023 la Subred Sur tuvo 32 compromisos, que están al 100% de cumplimiento; 26 se establecieron en 2022 con veedurías ciudadanas de proyectos de infraestructura, de inversión local y programas ejecutados por la Subred Sur.

7. Conclusiones

- Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se resalta la importancia de involucrar activamente a la comunidad en la toma de decisiones. En consonancia con la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, se fomenta la participación ciudadana mediante el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Los diálogos entre la gerencia y la comunidad son vitales para asegurar que las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos se consideren en la mejora de los servicios y en los procesos de planeación de la Subred Sur.
- Es fundamental que la Subred Sur continúe monitoreando sus diferentes canales de comunicación para proporcionar información clara y oportuna, en las localidades de Sumapaz, Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar. Estas zonas tienen características únicas que deben ser analizadas para adaptar la comunicación a sus realidades específicas, afrontando las dificultades y brechas.
- En la Subred Sur es esencial continuar analizando las características particulares de localidades que la conforman, las cuales presentan necesidades diferentes, por lo que adaptar los servicios de salud según las particularidades de cada una es clave, con el seguimiento a la medición de satisfacción, se promueve este enfoque centrado en el usuario, donde la retroalimentación y el conocimiento de las condiciones locales son herramientas cruciales para elevar la calidad y la efectividad de los servicios.
- El fortalecimiento del Control Social: destaca la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas, valores que deben guiar la gestión de los servicios de salud. Implementando mecanismos que permitan a la ciudadanía, conocer los resultados de la gestión, lo cual es esencial para robustecer la confianza en la Subred Sur asegurando un manejo responsable de los recursos públicos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO
Nombre: Ana Milena Bayona Gómez Johnny Alberto Monroy Rosa Tulia Quintero Yeni Liced Rios Olarte	Nombre: Yenni Ríos Olarte	Nombre: Andrea López Guerrero
Cargo: Profesionales universitarios	Cargo: Profesional Especializado Participación	Cargo: Jefe oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: agosto 2024	Fecha: agosto 2024	Fecha: agosto 2024



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

GLOSARIO

GLOSARIO

A

Acceso a canales: los canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.

Actividad Económica Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.

Actor: Un actor es un usuario que aporta valor estratégico, dada la finalidad de su rol y participación, en este sentido los actores generan valor para la consolidación del Gobierno Abierto de Bogotá en la medida de su activa participación.

Alfabetización Digital: Proceso de formación de competencias básicas para el uso de las TIC y, particularmente relacionada con el manejo de un computador, el software de oficina y de la navegación en Internet.

Alianzas estratégicas: Canal a través del cual APC-Colombia, establece un acuerdo gana-gana con un socio público, privado, sector social, academia y/o comunidad internacional, que tiene un conocimiento y experiencia sobre un tema determinado y/o cuenta con capacidades técnicas o recursos financieros, con los que se puede incrementar el beneficio de la cooperación internacional y potencializar el intercambio de experiencias que agreguen valor, en áreas clave del desarrollo del Colombia o de sus países socios.

Apropiación de las TIC: Acción y resultado de tomar para sí las TIC, generando cambios en la vida cotidiana de los Grupos de Interés (hábitos y costumbres).

Asistencia técnica en gestión documental: Es un servicio que consiste en orientar la formulación, actualización, implementación y desarrollo de los procesos y procedimientos de gestión documental y administración de archivos, de acuerdo con los lineamientos y la normatividad archivística Distrital y Nacional.

Asistencia técnica mixta: Es el servicio prestado in situ y a través de las herramientas tecnológicas oficiales utilizadas en el Distrito Capital, dependiendo de las condiciones.

Asistencia técnica presencial: Es el servicio prestado in situ en las instalaciones de la Entidad de acuerdo con el requerimiento.

Asistencia técnica virtual: Es el servicio prestado a través de las herramientas tecnológicas oficiales utilizadas en el Distrito Capital.

B

Beneficios buscados: Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.

Brecha Digital: Hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no, así como a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.

C

Canales de atención disponibles: Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo. Ejemplo: oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web, redes sociales, entre otros.

Ciudadano / Ciudadana Digital: Persona que ha adquirido destrezas y competencias para el manejo y aprovechamiento de las TIC, que aplica dichas competencias en su vida cotidiana y que puede llegar a certificarse como tal mediante el programa de Ciudadanía Digital del MINTIC.

Cobertura geográfica: Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: municipal, nacional, regional.

D

Discapacidad: La Ley estatutaria 1618 de 2013 define a las personas con y/o en situación de discapacidad como “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Dispositivo: Define si es Smartphone, Tablet, PC o si es otro equipo para conectarse a una zona wifi.

E

Economía Digital: Es aquella que hace uso de tecnología, datos e innovación para ofrecer bienes y servicios.

Ecosistema digital: conjunto de elementos (infraestructura, desarrollo, cultura digital, servicios, aplicaciones, usuarios) que garantiza el desarrollo y la sostenibilidad de la cultura digital que da

soporte a todas las actividades de la sociedad en los ámbitos académicos, laborales, de la industria, la cultura y demás.

Edad – ciclo vital: Es un enfoque que permite entender las vulnerabilidades y oportunidades de invertir durante todas las etapas del desarrollo humano; reconoce que las experiencias se acumulan a lo largo de la vida, que las intervenciones en una generación repercutirán en las siguientes, y que el mayor beneficio de un grupo de edad puede derivarse de intervenciones previas en un grupo de edad anterior. Además, permite mejorar el uso de recursos escasos, facilitando la identificación de riesgos y brechas.

Escolaridad: Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.

Estrategias: se refiere al conjunto de acciones planificadas cuyo objetivo es alinear los recursos y actividades de una entidad u organismo distrital para el logro de sus metas y objetivos.

Eventos: Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.

Experiencias de intercambio: Es el conjunto de acciones que han presentado resultados con aprendizajes que pueden ser exitosas o no exitosas para el desarrollo en un determinado contexto, esperando que se puedan replicar o adaptar a similares contextos. El reto es que estas experiencias sean documentadas y puestas al alcance de todos para que se puedan implementar proyectos de Cooperación Sur-Sur y Triangular.

G

Género: Constructo social que traduce la diferencia biológica en diferencias sociales entre mujeres y hombres. El género determina lo que se espera, lo que se permite y lo que es valorado de un hombre o de una mujer en un contexto específico. ONU Mujeres citada en SEN (2020, P30).

Gestión de los Grupos de Interés: Son las acciones de las organizaciones para: 1, Definir el resultado necesario para proporcionar a aquellas partes interesadas, esto con el fin de reducir el riesgo de no cumplir con sus expectativas y 2, Atraer, conseguir y conservar el apoyo de los grupos de interés en el desarrollo de su gestión, (Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2,2,4)

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Grupo de Interés: Conjunto de Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., , comprende, entre

otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales, (Adaptado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017, y Adaptado del documento “Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios(as) o grupos de interés, del DNP, 2014). Se encuentra formado por las partes interesadas pertinentes y los grupos de valor. *Grupo de valor*: Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, conformado por “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”, (Tomado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017), Los grupos de valor específicos para la Subred Integrada de Servicios de Salud, se encuentran identificados en la Matriz de Caracterización del Bien y/o Servicio.

Grupo poblacional: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

I

Intereses actividades o información: que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.

J

Jornada de socialización: Espacio de participación en el que expone, divulga, explica, aclara, orienta o actualiza, a los diferentes grupos de interés en los temas de la gestión documental y de archivos.

L

Localidades del Distrito Capital (Bogotá): A las autoridades de la localidad les compete la gestión de los asuntos propios de su territorio; y a las distritales garantizar el desarrollo y ordenamiento armónico e integrado de la entidad territorial.

Lugares de encuentro: Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.

M

Memorando de entendimiento: Documento que describe un acuerdo bilateral o multilateral entre partes, Indica la intención de emprender una línea de acción común.

Mesa de asistencia técnica: Espacio de orientación técnica entre los grupos de interés y los equipos interdisciplinarios de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá, que se programan para analizar, revisar, sugerir o aclarar aspectos relacionados con temas estratégicos y operativos de la gestión documental y de archivos.

Modalidades de asistencia técnica: Se refiere a la forma de prestación del servicio de asistencia técnica y corresponde a conceptos técnicos, jornada de socialización, mesas de asistencia técnica y visita de asistencia técnica.

N

Niveles de uso: Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.

Número de participantes: cantidad de personas únicas que asistieron a la actividad de formación y/o acompañamiento y/o apoyo técnico.

O

Orientación sexual: Es la manifestación del ejercicio de la sexualidad según la inclinación erótica y afectiva de las personas, que se manifiesta hacia otras de un mismo sexo, el contrario o los dos sexos. Aquí están incluidas además de las personas heterosexuales aquellas quienes manifiestan su deseo sexual hacia personas del sexo opuesto". (SDP, PED 2021. P8)

P

Partes Interesadas: Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, Las partes interesadas pertinentes son aquellos que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, cuando sus necesidades y expectativas no se cumplen. (Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2,2,4).

Pertenencia étnica: En el precepto constitucional de reconocimiento y protección a la diversidad étnica promulgado en el artículo 7 de la Constitución Política de Colombia y se define como "El reconocimiento individual o colectivo de particularidades, características, intereses y necesidades en razón a prácticas culturales, históricas, origen, raza e identidad étnica" (SDIS, 2013 p.28).

Procedimiento usado: Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable

permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.

R

Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento): Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación del mismo. Ejemplo: contratista, funcionario de carrera, directivo, asesor, profesional, técnico asistencial.

S

Sexo: Se refiere a las diferencias biológicas y genéticas determinadas antes del nacimiento, que caracterizan a una persona como mujer, hombre o intersexual. (Federación nacional de personerías, 2016).

T

Tipo de ciudadano: usuario o grupo de interés atendidos Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Ejemplo: personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.

U

Ubicación: Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

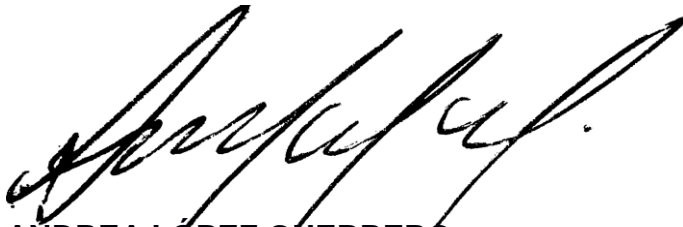
V

Variables geográficas Dan cuenta de la ubicación geoGráfico de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos. Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades,

actividades, valores y comportamientos del grupo de interés, para no excluir elementos importantes para el análisis.

Variables Sociodemográficas: Buscan identificar las características de la persona, usuario(a) o grupo a caracterizar a partir de su tipificación en el documento de identificación, grupo etario, sexo y orientación sexual. Además, indagan sobre las características económicas: estrato, actividad económica, nivel de ingreso, escolaridad, entre otros.

Vulnerabilidad: Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

Proyectó: Rosa Tulia Quintero, Ana Milena Bayona, Jhonny Monroy, Angelica Suarez, Alejandra Rivera
Revisó: Yenni Ríos – Referente de participación
Aprobó: Andrea López Guerrero – Jefe de Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano