



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

Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas

Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Bogotá D.C., Enero 2025

Presentación

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co
Código Postal: 111221



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El proceso de Rendición de Cuentas (RdC) se entiende como una obligación de las entidades de la rama ejecutiva y de los servidores públicos 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.

En efecto, la RdC es un espacio de participación entre los servidores públicos y la ciudadanía cuya finalidad generar lazos de confianza entre las entidades y los ciudadanos, así mismo permite conocer los resultados de la gestión, planes y programas desarrollados, fortalecer el sentido de lo público, y el manejo de los recursos asignados para el cumplimiento de la misión de la Subred Norte. Entonces, la RdC es el mecanismo de participación ciudadana mediante la cual la Subred Norte fortalece por medio de la interlocución con la ciudadanía los procesos de transparencia, mejoramiento de la gestión y construcción de confianza por medio del seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud y grupos de interés.

Esta construcción de confianza y transparencia se realiza mediante la implementación de una metodología participativa que les permite a los ciudadanos acceder a información actualizada de la gestión, así como poder incidir en la formulación de los temas a tratar en diferentes áreas de la gestión pública como es la priorización de los temas a dialogar en la audiencia de rendición de cuentas.

La estrategia de RdC de la Subred Norte, se realiza siguiendo inicialmente las orientaciones dadas a las entidades nacionales y territoriales de la rama ejecutiva por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) a través del Manual Único de Rendición de Cuentas, así mismo se tiene en cuenta el Protocolo de RdC para las Entidades del Distrito. Con fundamento en estos lineamientos la Subred Norte estructura la estrategia de RdC.



Marco Normativo

El CONPES 3654 de 2010 define la rendición de cuentas como la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. Este proceso se legitimó en la Constitución de 1991 y se regula en la Ley Estatutaria 1757 de 2015.

Artículo 48º. Definición. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformador por un conjunto de normas, procedimientos y metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servicios públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos del control, a partir de la promoción del diálogo (Ley 1757 de 2015).

Seguidamente el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, dice “todas las entidades de la administración pública nacional y territorial deben elaborar anualmente una Estrategia de Rendición de Cuentas que será incluida en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La Ley en mención señala, a su vez, que las entidades del orden nacional y territorial deben avanzar en la estructuración de las Estrategias de Rendición de Cuentas a partir de los lineamientos que se encuentren vigentes en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MUR) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Por su parte, el artículo 4 del Acuerdo 380 de 2009 señala que la Veeduría Distrital definirá los lineamientos metodológicos que deberá atender la administración distrital para la realización del proceso de rendición de cuentas y de su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Al efecto, las Circulares Conjuntas 005 de 2020 y 002 de 2019 de la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Planeación, vigentes en la materia, señalan que las entidades del Distrito y las Alcaldías Locales deben asegurar la inclusión de acciones en sus Estrategias de Rendición de Cuentas alrededor de seis etapas principales alineadas a las disposiciones del MURC del DAFP: Alistamiento, Capacitación, Diálogos Ciudadanos, Audiencia pública, Seguimiento y Publicación de información.

En efecto, en primer lugar, el Documento CONPES Distrital 01 “Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia contra la Corrupción” señala la necesidad de diseñar una estrategia de fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas en la ciudad, en clave de aumentar el diálogo de doble vía entre los ciudadanos y la administración distrital.

Por su parte, el Decreto 189 de 2020 mediante el cual se fijan lineamientos para fomentar medidas de Gobierno Abierto relacionadas con transparencia, integridad y medidas anticorrupción, hace un llamado a las entidades del Distrito sobre la relevancia de avanzar en la consolidación de un esquema de publicación de información activa basado en la identificación de los intereses ciudadanos a través de procesos participativos, así como de la visibilización de dicha información en condiciones de fácil acceso, lectura e interpretación para los ciudadanos.

Finalmente, tenemos el Decreto 230 de 2021 que se refiere sobre el Sistema Nacional de RdC que es el conjunto de agentes, instancias de coordinación, principios, normas, estrategias, políticas, programas, metodologías y mecanismos que se articulan para coordinar y potenciar las actividades adelantadas en el marco de los ejercicios de rendición de cuentas y facilitar el seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión de las distintas entidades del Estado en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal.

I. Fase de Aprestamiento

1. Estado Actual de la Rendición de Cuentas en la Subred Norte ESE

Anualmente se ha realizado y divulgado al interior de la Subred Norte el diagnóstico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, el cual se construye teniendo como base los siguientes parámetros del año inmediatamente anterior:

1.1 Autoevaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas

a. Fortalezas

- Compromiso y responsabilidad del Comité de Rendición de Cuentas en la planeación, monitoreo y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas
- Articulación con la Veeduría Distrital para la realización de sesiones de capacitación para los grupos de valor y prepararlos para su participación incidente en los diferentes diálogos ciudadanos y Audiencia de Rendición de Cuentas
- Campaña pedagógica para el personal en salud de la Subred sobre la importancia de la Rendición de Cuentas
- Realización de 6 diálogos ciudadanos, lo cual es expresión de un proceso de Rendición de Cuentas permanente
- Identificación de necesidades de información de los grupos de valor a partir de los criterios de la gestión realizada, los resultados de la gestión y el avance en la garantía del derecho a la Salud, lo cual permitió la priorización de temas por las áreas de influencia de la Subred Norte
- Divulgación permanente de la información sobre la gestión de la Subred Norte a través de redes sociales y página web
- Respuesta oportuna y con lenguaje claro y comprensible las preguntas, inquietudes y propuestas formuladas por los ciudadanos en la audiencia de Rendición de Cuentas y Diálogos Ciudadanos
- Asistencia y participación del personal en salud de la Subred en la Audiencia de Rendición de Cuentas y Diálogos Ciudadanos

b. Oportunidades de Mejora

- Ampliar la convocatoria y motivar más a los proveedores de la Subred a participar en la Audiencia de rendición de Cuentas
- Aumentar el porcentaje de asistentes a la Audiencia de Rendición de Cuentas y Diálogos Ciudadanos en realizar la evaluación del evento

- Ampliar la transmisión de la Audiencia de Rendición de Cuentas y Diálogos Ciudadanos a emisoras y/o canales locales
- Articular con entidades del sector salud temas y espacios para realizar Diálogos Ciudadanos en forma cooperada

1.2 Los resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI)

De acuerdo con los resultados del desempeño de la vigencia 2023, reportados en 2024 a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) la Subred Norte obtuvo un resultado de 92,9 puntos.



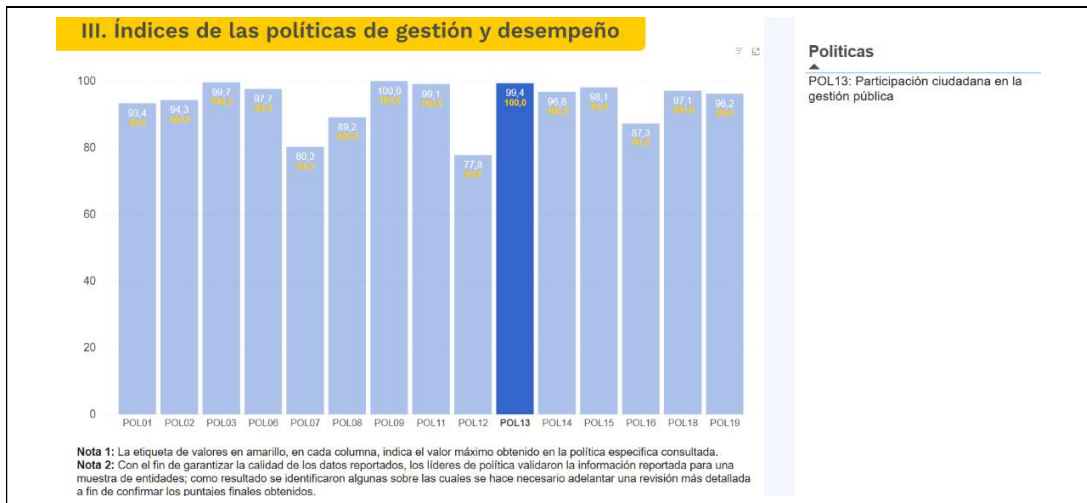
Gráfica 1. Resultados en el Índice de Desempeño Institucional vigencia 2023
Fuente: DAFP. Resultados MIPG, 2023

1.3 Autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana¹

Así mismo, la Dimensión de Gestión para Resultados obtuvo un 87,1 punto mientras la Política de Participación Ciudadana 99,4 que hace parte de esta dimensión como puede observarse en la siguiente gráfica:

¹

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizmE5Mjg3ZTktNzVkMy00OWQ0LTk2MDctNDM2YmU0YzdlYmU3IiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iNTIwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMIOjR9>



Gráfica 2. Resultados Dimensión de Gestión para Resultados y Política de Participación Ciudadana 2023
Fuente: DAFP - Resultado FURAG 2023

Índices detallados	Puntaje Consultado	Promedio grupo par
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	100,0	88,7
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	99,4	91,3
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	100,0	90,5
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	100,0	89,1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	100,0	91,5
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA: Rendición de cuentas en la gestión pública	100,0	93,2

Gráfica 3. Índice de la Política de Participación Ciudadana

Fuente: DAFP - Resultado FURAG 2023

1.4 Resultados de la evaluación de la Oficina de Control Interno.

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2024, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2023.

El informe presentado en vivo se diseñó de manera dinámica, con informes ejecutivos de los logros y avances de cada proceso según su competencia.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas garantizó los derechos fundamentales del ciudadano para participar y acceder a la información con los principios de transparencia y publicidad que rigen la función pública. Se empleó un lenguaje claro, completo, coherente y pertinente, así como la participación de un intérprete de lenguaje de señas. El lugar del evento cumplió con criterios de ubicación estratégica, recomendaciones de bioseguridad y accesibilidad.

De lo anterior se generaron las conclusiones antes mencionadas y se dejan algunas recomendaciones para tener en cuenta:

1. Fortalecer la difusión de la Audiencia de Rendición de Cuentas en diversas redes sociales; durante la transmisión en vivo a través de Facebook Live, se logró una participación promedio de 55 a 60 usuarios conectados, es importante aumentar la participación en estos canales de difusión.
2. Se recomienda que, en concordancia con los resultados de las encuestas de percepción y las recomendaciones recibidas, se implementen acciones de mejora destinadas a fortalecer los procesos de rendición de cuentas en las próximas vigencias.
3. Actualizar el menú “participa” en la página web de la entidad con el último informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas ya que se evidencia que se encuentra el informe del año 2022.
4. Fortalecer la participación de los colaboradores en las diferentes etapas de la estrategia de rendición de cuentas.
5. Incrementar el tiempo de interlocución de los ciudadanos en el momento del diálogo de doble vía.

2. Comité de Rendición de Cuentas

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., por medio de la Resolución 177 de marzo 25 de 2021, conforma el Comité de Rendición de Cuentas; modificada por la Resolución 0741 de 2023.

El Comité de Rendición de Cuentas está integrado por:

- a. La Gerencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. o su delegado
- b. La Subgerencia Corporativa o su delegado
- c. La Subgerencia de Servicios o su delegado
- d. El Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional
- e. El Jefe de la Oficina de Comunicaciones
- f. El Jefe de la Oficina de Tics o su delegado
- g. El Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
- h. Referente de Participación Comunitaria
- i. Referente de Control Social

El objetivo del Comité de Rendición de Cuentas es coordinar, planear, ejecutar y realizar el seguimiento pertinente a las acciones públicas que aporten a la garantía de acceso a la información

y la transparencia en el marco del proceso de Rendición de Cuentas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Las funciones que desarrolla el Comité son:

- a. Diseñar, coordinar y acompañar el desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas.
- b. Hacer seguimiento al plan de trabajo que responda a las fases de la Rendición de Cuentas dada por la Veeduría Distrital.
- c. Elaborar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas desde los pasos metodológicos de la Guía de la Veeduría Distrital.
- d. Definir la estrategia metodológica para los espacios de Diálogo Ciudadano y Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas.
- e. Vincular al proceso de Rendición de Cuentas a los grupos de valor de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- f. Evaluar y publicar los resultados del proceso de Rendición de Cuentas.

El Comité de rendición de Cuentas designará a los líderes de procesos como responsables de la implementación de las diferentes acciones que integran la estrategia de rendición de cuentas de la Subred. Para lo cual conforma los siguientes subcomités:

- **Subcomité de Comunicación y TIC's:** tendrá como responsabilidad mantener informada a la ciudadanía en general del proceso de Rendición de Cuentas, así como de sus resultados e impacto alcanzado; facilitará espacios y medios para la participación de la ciudadanía.
- **Subcomité Desarrollo Institucional:** Son los responsables de llevar la secretaría técnica, así como coordinar y consolidar la información generada por los diferentes líderes de procesos, para la construcción del informe de gestión de rendición de cuentas. Tendrá en cuenta el análisis de los avances del Plan de Desarrollo Distrital, así como de los componentes de gestión, contratación, presupuesto, los impactos generados por la inversión en Salud, así como los retos a afrontar para mejorar la calidad de vida de los usuarios en salud. Con esta información se elaborará además del informe de gestión una infografía que sintetice los logros alcanzados por la administración, así como encargarse de la compilación de la memoria, la evaluación del proceso y plan de mejoramiento.
- **Subcomité Participación Comunitaria:** Será el responsable del desarrollo de la convocatoria al proceso de Rendición de Cuentas, facilitando espacios y medios para la participación de la ciudadanía en general y grupos de valor. Igualmente coordinarán la logística para el evento de diálogo ciudadano y audiencia pública, adelantando actividades como invitaciones y confirmación de la asistencia.

3. Capacitación

La Oficina de Desarrollo Institucional socializará al Comité de Rendición de Cuentas los lineamientos distritales, pautas, protocolo de Rendición de Cuentas, MURC y elementos (información, diálogo, responsabilidad), para brindar las competencias necesarias para llevar a feliz término el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024. La Oficina de

Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano programará y convocará a los diferentes grupos de valor para capacitaciones previas a la Audiencia de Rendición de Cuentas.

4. Caracterización de los Grupos de Valor



4.1 Ciudadanía: Personas naturales

beneficiarias de los servicios o trámites de la Subred Norte, Instancias de participación ciudadana, Veedurías Ciudadanas en Salud, Líderes comunitarios

4.2 **Entidades Nacionales:** Ministerio de Salud y Protección Social, Super Intendencia de Salud, Instituto Nacional de Salud

4.3 **Entidades Distritales:** Secretaría Distrital de Salud, Secretaría de Planeación, Secretaría de Integración Social, Secretaría General, Secretaría de la Mujer, Contraloría Distrital, Personería Distrital y Veeduría Distrital

4.4 **Actores Internos:** Empleados de Carrera Administrativa, Trabajadores Oficiales, Colaboradores, Sindicatos y la Comisión de personal

4.5 **Instancias de Participación:** Asociaciones de Usuarios de Chapinero, Engativá, Gran Alianza, Suba, Usaqué y Simón Bolívar; Comité de Participación Comunitaria en Salud de Barrios Unidos, Chapinero, Engativá, Suba, Teusaquillo y Usaqué; Juntas Asesoras Comunitarias de Chapinero, Engativá, Suba, Simón Bolívar y Usaqué, Comité de Ética Hospitalaria de la Subred Norte y Veedurías Ciudadanas en Salud

4.6 **Academia:** Universidades en convenio docencia-servicio e instituciones de educación superior en el área de influencia de la Subred Norte

5. Identificación de Necesidades

La Subred Norte con el propósito de identificar las necesidades de los diferentes grupos de valor, realiza previamente a la Audiencia de Rendición de Cuentas un diálogo ciudadano preparatorio. En el desarrollo del diálogo se favorece la participación de los ciudadanos para que comuniquen sus inquietudes, preguntas, ampliación o aclaración de información relacionada con la garantía del derecho a la salud. De esta manera, se prioriza aquellos temas o asuntos más significativos para la comunidad y así incluir dentro del informe de gestión de la vigencia los temas priorizados por los ciudadanos.

Posteriormente, después de publicado el informe de gestión se lleva a cabo una consulta ciudadana para conocer los temas de interés a tratar en la audiencia de rendición de cuentas por parte de la ciudadanía y los grupos de interés. Posteriormente del análisis de la consulta, los temas sugeridos por la comunidad se integran con los temas mínimos de la rendición de cuentas solicitados por el MURC.

6. Recursos:

- 6.1 **Humanos:** está relacionado por los integrantes del Comité de Rendición de Cuentas, quienes juegan un papel importante en relación con el diseño, acompañamiento en la implementación de las actividades de la rendición de cuentas, así como con las acciones de seguimiento y evaluación. Igualmente, contamos con todos los servidores públicos y colaboradores de los diferentes procesos institucionales los cuales son actores importantes para la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas. Así mismo, se integra a todos los integrantes de las Organizaciones Sociales en Salud.
- 6.2 **Tecnológicos:** Son todas las herramientas institucionales que facilitan a la ciudadanía la oportunidad y accesibilidad a la información de la subred Norte en relación con los planes, programas, proyectos y estrategias que de forma activa se publican en el sitio www.subrednorte.gov.co y las redes sociales institucionales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube) correo electrónico, etc.
- 6.3 **Financieros:** La Subred Norte, ha integrado en el presupuesto anual de funcionamiento las apropiaciones para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, y así financiar las actividades programadas para garantizar el diálogo social.

II. Fase de Diseño

En la fase de diseño, se elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas de la cual hace parte la información recopilada en la etapa de aprestamiento y se contemplan las acciones a implementar en las otras fases. En la fase de diseño se define los espacios de diálogo de Rendición de Cuentas sobre los temas de gestión general o sobre temas específicos, la clasificación de los grupos de valor que se convocarán a los espacios de diálogo, la elaboración del componente de comunicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, la definición de los recursos, canales y mecanismos virtuales, entre otras.

1. Objetivo General

Implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas que consolide, informe y dé a conocer las gestiones realizadas por la Subred Norte a la ciudadanía y grupos de interés conforme al cumplimiento de su misionalidad, facilitando el derecho al control social, vigilancia, espacios de diálogo y participación ciudadana, alineados a los principios de transparencia, lenguaje claro, atención a las necesidades de los grupos de valor y garantía del derecho fundamental a la salud.

2. Objetivos Específicos

- a. Rendir cuentas a la ciudadanía y grupos de interés sobre las gestiones y logros de la entidad.

- b. Fomentar el diálogo y la retroalimentación con los grupos de interés.
- c. Promover la participación y control social entre la ciudadanía y grupos de interés.
- d. Proveer información con lenguaje claro y oportuna, mejorando los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.
- e. Generar una cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad.

3. Reto

- a. Articular dos actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas con otras entidades del Sector Salud u otros sectores del Distrito Capital.
- b. Llevar a cabo Diálogos Ciudadanos focalizados en los temas priorizados por los grupos de valor y/o necesidades de los territorios de la Subred Norte.
- c. Definir el presupuesto asociado a las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Subred Norte.

4. Metas

Nº	Metas	Indicadores
1	Elaborar la Estrategia de RdC para dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo y responsabilidad en la RdC.	# de actividades ejecutadas de la Estrategia de RdC / # de actividades programadas en la Estrategia de RdC
2	Realizar 4 diálogos ciudadanos focales con los grupos de interés	# de diálogos ciudadanos ejecutados / # de diálogos ciudadanos programados
3	Articular con una entidad del Sector Salud u otros sectores del Distrito Capital el proceso de Rendición de Cuentas	# de articulaciones llevadas a cabo / # de articulaciones programadas
4	Incrementar en un 5 % la asistencia a la Audiencia de Rendición de Cuentas	Número de asistentes 2025 - Número de asistentes 2024 / Número de asistentes 2024 * 100
5	Socializar a través de la página web 4 informativos sobre la implementación de la Estrategia de RdC para fortalecer el reconocimiento de la importancia de la RdC en el personal en salud de la Subred Norte	# de informativos Socializados en la página web / # de informativos programados

5. Acción Comunicativa

5.1 Divulgación permanente de información

- Página web: Siendo la rendición de cuentas un proceso permanente de la gestión pública de la norte.gov.co) entidad, la Subred Norte publicará en su página web (www.subrenorte.gov.co) de manera trimestral, los informes de gestión en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la sección de Planeación, Presupuesto e Informes la gestión de la estrategia de rendición de cuentas: <https://www.subrednorte.gov.co/transparencia/planeacion/otros-planes>

Así mismo, divulgará en la página web (www.subrenorte.gov.co) noticias para mantener informadas a las personas sobre los temas que adelanta la entidad relacionados con el proceso de rendición de cuentas.

5.2 Micrositio de rendición de cuentas

La Oficina de Desarrollo Institucional, actualizará la información generada en torno al proceso de Rendición de Cuentas de la Subred Norte en el micrositio de rendición de cuentas (<https://www.subrednorte.gov.co/transparencia/planeacion/otros-planes>), con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y la Oficina de Sistemas para garantizar que la información se publique bajo los criterios de lenguaje incluyente, claro, comprensible y atractivo a la población objetivo.

5.2 Canales de Atención al ciudadano presenciales y virtuales:

La Subred Norte dispone de canales de atención al ciudadano presenciales y virtuales para recibir y dar respuesta a las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias - PQRS - de la ciudadanía, garantizado así el derecho de las personas al acceso a la información pública y el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* o la norma que lo modifique, sustituya o reemplace.

- Canales de atención al ciudadano que pueden ser consultados en el siguiente enlace: https://www.subrednorte.gov.co/sites/default/files/documentos/Infografia%20canales%20de%20informacion%20con%20la%20ciudadania_pages-to-jpg-0001.pdf?width=800&height=800&iframe=true

5.3 Divulgación de la Información

- Redes Sociales

La Oficina Asesora de Comunicaciones divulgará constantemente a través de las redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram y YouTube información sobre los logros, avances, servicios, programas de la Subred Norte, y demás información de interés para la ciudadanía a través de los siguientes enlaces:

Facebook: <https://www.facebook.com/SubRedNorteESE?mibextid=ZbWKwL>

Instagram:

YouTube:

Twitter: <https://twitter.com/SubRedNorte?t=MjZhkGJrqAyl6vhaEWRV-A&s=09>

Tik Tok:

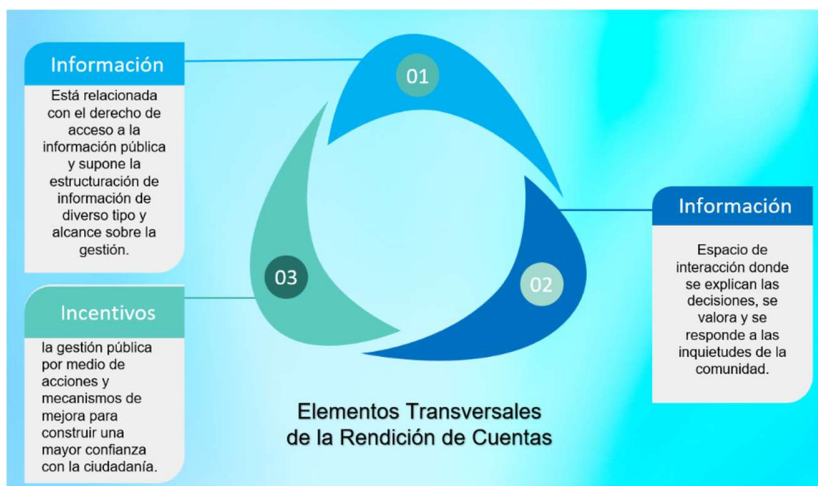
- Canales Internos:

Por medio de estos canales internos se hace difusión de la información del proceso de rendición de cuentas, haciendo uso de piezas comunicativas diseñadas por la Oficina de Comunicación de la Subred Norte, así como el informe general de gestión, el informe ejecutivo, infografía, resultados del proceso de rendición de cuentas y noticias. Estos canales son el Correo electrónico, WhatsApp Institucional y la Intranet.

III. Fase de Preparación

En la etapa de preparación se deben organizar y alistar previamente los recursos, documentos, presentaciones, logística, informes y demás insumos, para la ejecución de los espacios de rendición de cuentas. Para lo cual, se hará la recolección de la información necesaria para el proceso de Rendición de Cuentas, con base en la información obligatoria para la rendición de cuentas y en los temas de interés priorizados por la ciudadanía y grupos de interés. Además, se realizará la publicación de la información a través de los diferentes canales de la Subred Norte.

De acuerdo con el Manual de Rendición de Cuentas, el proceso de rendición de cuenta consta tres elementos transversales:



Gráfica 7. Elementos de la Rendición de Cuentas – MUR 2019

Las actividades de **Información** contempladas consisten primero en hacer una consulta ciudadana para conocer los temas de interés a tratar en la audiencia de rendición de cuentas por parte de la ciudadanía y los grupos de interés. Posteriormente del análisis de esta consulta, se deberá *integrar los intereses de los ciudadanos* con los temas mínimos de la rendición de cuentas solicitados por el MURC.

Este proceso conlleva a la consolidación y publicación del informe general de gestión, el cual deberá ser formulado en un lenguaje claro y comprensible para los ciudadanos. Además de esto se publicará un informe ejecutivo, acompañado de una infografía que recoja los datos más relevantes de la gestión. Como referente inicial para la identificación de la información a publicarse, se tendrán en cuenta los contenidos institucionales obligatorios para la construcción de los informes de Rendición de Cuentas, tal y como se indican en la siguiente tabla:

TEMAS	ASPECTOS	CONTENIDOS GENERALES	CONTENIDO FUNDAMENTAL
PRESUPUESTO	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos)	% de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha.
		Comparativo con respecto al mismo período del año anterior	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior
	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	
CUMPLIMIENTO DE METAS	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión	Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia
	Programas y proyectos en ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia	% de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha
GESTIÓN	Informes de gestión	Gestión misional y de Gobierno	Información al instante de acciones de gestión de la entidad. Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano	
		Gestión de Talento humano	
		Eficiencia Administrativa	
		Gestión Financiera	
	Metas e Indicadores de Gestión	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.	% de avance metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica, a la fecha.
Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad	Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.	Concepto de los informes de los organismos que controlan la entidad. Plan de acción de la entidad ante la calificación.	
CONTRATACIÓN	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación	Información actualizada de los procesos de contratación

TEMAS	ASPECTOS	CONTENIDOS GENERALES	CONTENIDO FUNDAMENTAL
	Gestión contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado
ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas	Planes de mejoramiento de las entidades. ²

En lo referente al **Diálogo**, la estrategia de comunicaciones divulgará piezas comunicativas que sensibilicen e incentiven el interés de la ciudadanía y grupos de valor a participar de las capacitaciones y de los diálogos ciudadanos y de la audiencia de rendición de cuentas.

En el desarrollo de los diferentes diálogos ciudadanos, audiencia de rendición de cuentas, mesas de trabajo con las diferentes organizaciones sociales en salud y de los informes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la Subred Norte ha identificado temáticas recurrentes y de interés de la ciudadanía. Entre estos temas priorizados por la ciudadanía están:

- a. Agendamiento de citas médicas para especialistas
- b. Entrega de medicamentos
- c. Facturación de los servicios de salud
- d. Infraestructura y equipamiento de las unidades de salud
- e. Población con discapacidad

En lo concerniente a **Incentivos**, por medio del monitoreo y evaluación se consolidará la información de la rendición de cuentas, los compromisos que allí se adquieran y registrará la información en la Plataforma Colibrí, el Comité de Rendición de Cuentas tendrá la tarea de garantizar el cumplimiento de los compromisos señalados en la rendición de cuentas, y de reportar el seguimiento y cierre de los compromisos en la plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital.

IV. Fase de Ejecución

El Comité de Rendición de Cuentas integra a través del siguiente gráfico los elementos información, Diálogo y Responsabilidad del MURC, los Lineamientos Metodológicos de Rendición de Cuentas de la Veeduría Distrital y el Protocolo de Rendición de Cuentas de las Entidades del Distrito.

² Temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe comunicar y sobre los cuales debe rendir cuenta – Manual único de rendición de cuentas – Presidencia de la República – DAFP.

Gráfica 8. Publicación de Información



Fuente: Protocolo para la rendición de cuentas permanente de las entidades del Distrito Información, Diálogo y Responsabilidad. Secretaría General 2020

4.1 Ruta Metodológica

En el siguiente diagrama se representa la armonización de los tres documentos de política pública para estructurar la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Subred Norte, en donde se tiene en cuenta la participación de los diferentes grupos de valor:

Gráfica 9. Ruta



Metodológica Rendición de Cuentas
Fuente: MURC 2019

V. Seguimiento y Evaluación

Esta fase implica el desarrollo de acciones de seguimiento y evaluación del proceso de rendición de cuentas, permitiendo verificar los logros y oportunidades de mejora.

5.1 Oficina de Desarrollo Institucional

Realizará el monitoreo y seguimiento a la ejecución de las actividades de rendición de cuentas. Así mismo, con el apoyo de las demás áreas de gestión, realizará la recopilación y sistematización de la información tanto para los diálogos ciudadanos como para la audiencia de rendición de cuentas, presentando los resultados y retos de la gestión. Esta información será publicada oportunamente para consulta de los grupos de valor en la página web de la Subred Norte.

También, apoyará al comité de rendición de cuentas para la autoevaluación de la estrategia, para identificar avances y oportunidades de mejora. Igualmente se encargará de hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos suscritos en los espacios de diálogo ciudadano y audiencia de rendición de cuentas.

5.2 Oficina de Control Interno

Realizará la evaluación del proceso de rendición de cuentas, que servirá como insumo para formular el plan de mejoramiento que permita el fortalecimiento de la rendición de cuentas de la subred Norte.

5.3 Instrumento de Evaluación

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?
 - a. Medio de comunicación
 - b. Voz a Voz
 - c. Redes Sociales
 - d. Correo Electrónico
 - e. Página Web de la Subred Norte
 - f. Otro ¿Cuál? _____

2. ¿Considera que la información presentada en la audiencia de hoy es?
 - a. Insuficiente
 - b. Suficiente
 - c. Sobresaliente

3. ¿Los temas desarrollados durante la audiencia fueron?
 - a. Insuficientes
 - b. Suficientes
 - c. Sobresalientes

4. ¿Cómo calificaría la audiencia de rendición de cuentas?
 - a. Deficiente
 - b. Aceptable
 - c. Sobresaliente

5. ¿Considera que los temas propuestos fueron discutidos de manera?
 - a. Insuficiente
 - b. Suficiente
 - c. Sobresaliente

6. ¿Valore su grado de satisfacción con las respuestas presentadas ante las inquietudes de los ciudadanos?
 - a. Insatisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Altamente satisfecho

7. Valore el grado de satisfacción del proceso de participación en el diálogo de hoy
 - a. Insatisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Altamente satisfecho

8. Valore su nivel de satisfacción por el apoyo presentado por los profesionales de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
 - a. Insatisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Altamente satisfecho

9. ¿La metodología de la audiencia de rendición de cuentas permitió hacer su participación de forma adecuada?
 - a. Si
 - b. No

10. ¿Qué fue lo que más le gustó de la audiencia de rendición de cuentas

11. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la audiencia de rendición de cuentas?



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

Bibliografía

1. Manual Único de Rendición de Cuentas, Departamento Administrativo de la Función Pública, Bogotá, 2019
2. Protocolo de Rendición de Cuentas para las Entidades del Distrito Capital, Secretaría General, Bogotá, 2021
3. Lineamientos Metodológicos Rendición de Cuentas, Veeduría Distrital, Bogotá, 2017
4. Circular No. 004 y 005 de 2024 de la Veeduría Distrital.

