



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE GESTION VEEDURIA ESPECIALIZADA EN
SALUD: ATENCIÓN EN SALUD PARA LAS MUJERES CON
ENFOQUE DIFERENCIAL
(Enero - noviembre de 2019)**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 14 del Acuerdo 24 de 1993

Bogotá, D.C., noviembre de 2019



Informe de gestión veeduría
especializada en salud: Atención en
salud para las mujeres con enfoque
diferencial (enero – noviembre de
2019).

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jairo Edison Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luz Adriana Cárdenas Corredor

Equipo de Trabajo
Gloria Inés Osorio
Sulma Melo Ríos

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Caracterización de actores, intereses y capacidades	6
2. Caracterización objeto de control social	7
2.1 Contexto del ejercicio de control social.....	7
2.2 Objeto de Control Social	7
2.3 Cobertura geográfica y beneficiarios.....	10
3. Acceso a la información y generación de espacios de diálogo	11
4. Pasos a seguir	20
Referencias.....	27

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Integrantes Veeduría Especializada por el Derecho a la Salud Plena de Mujeres con Enfoque Diferencial 2019.....	6
<i>Tabla 2.</i> Subredes de la Red Integrada de Servicios de Salud de Bogotá D.C.....	7
<i>Tabla 3.</i> Matriz DOFA COIS Santa Fe	12
<i>Tabla 4.</i> Matriz DOFA COIS La Candelaria.....	13
<i>Tabla 5.</i> Matriz DOFA Rafael Uribe Uribe.....	14
<i>Tabla 6.</i> Matriz DOFA COIS Los Mártires.....	15
<i>Tabla 7.</i> Matriz DOFA COIS Antonio Nariño.....	16
<i>Tabla 8.</i> Matriz DOFA COIS San Cristóbal	17
<i>Tabla 9.</i> Principales hallazgos de los COIS	18
<i>Tabla 10.</i> Principales alertas sobre los COIS	20
<i>Tabla 11.</i> Principales recomendaciones sobre los COIS.....	20
<i>Tabla 12.</i> Conferencistas Salud Mental.....	23

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Centros de Orientación e Información en Salud - COIS en Bogotá.....	10
--	----

Introducción

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su misión como entidad de control preventivo y promotora del control social en Bogotá D.C, busca contribuir al mejoramiento de la gestión de las entidades distritales a partir de la cualificación de la ciudadanía para el cuidado de lo público y del fortalecimiento de los espacios de diálogo entre los ciudadanos y las instituciones públicas.

En desarrollo de sus compromisos misionales, la Veeduría Distrital ha creado la estrategia *veedurías especializadas*, basada en la implementación de la Ruta del Control Social, mediante la cual realiza acciones de fortalecimiento y acompañamiento a organizaciones sociales, ciudadanos y entidades del Gobierno Distrital en la puesta en marcha de procesos de control social incidente alrededor de asuntos sectoriales o poblacionales de la ciudad.

En el mes de mayo de 2017, la Secretaría Distrital de Salud - SDS y la Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer, realizaron una invitación a la Veeduría Distrital para que participara en un proceso dirigido a fortalecer la vinculación de las mujeres de la ciudad en el seguimiento al diseño e implementación de acciones afirmativas para la protección de su derecho a la salud plena, lo que implica “garantizar el acceso, oportunidad y calidad de los servicios, y la financiación de acuerdo con sus necesidades, reconociendo y promoviendo el conocimiento de sus derechos, la vivencia autónoma y libre de su corporalidad y su vida” (Decreto 166, 2010, art. 11).

Dentro de este marco, la Veeduría Distrital, en coordinación la SDS y la SDMujer, acompañó la conformación y desarrollo de una veeduría ciudadana liderada por mujeres interesadas en realizar seguimiento a la gestión, principalmente, a los planes, programas y proyectos de la Administración Distrital en materia de protección del derecho a la salud plena de las mujeres.

Por esta razón, este documento tiene como objetivo presentar la gestión adelantada en el marco de la veeduría especializada en salud: atención en salud para las mujeres con enfoque diferencial, que se ha desarrollado durante el primer semestre de 2019. Para ello, en un primer momento, se describe brevemente la estrategia de veedurías especializadas y la Ruta del Control Social; posteriormente, se exponen las principales características del objeto de control social definido por los grupos de mujeres participantes en la experiencia; en tercer lugar, se hace una breve referencia de los actores involucrados en este ejercicio; en cuarto lugar se describen las acciones asociadas a los espacios de acceso y análisis de información realizados y; finalmente, se resaltan los pasos a seguir para el desarrollo del ejercicio de control social mencionado.

Es importante señalar, que la Veeduría Distrital promueve tres líneas de acción para la vinculación de ciudadanos a ejercicios de seguimiento y vigilancia a la gestión pública del Distrito: veedurías especializadas, veedurías estratégicas y observatorios ciudadanos. Las veedurías especializadas se concentran en incentivar el surgimiento de experiencias de control social lideradas por ciudadanos en temas poblacionales y sectoriales, tales como salud, educación, discapacidad y ambiente, entre otros.

El acompañamiento realizado por la Veeduría Distrital en el marco de las veedurías especializadas se adelanta mediante la implementación de la “Ruta de Control Social” (Veeduría Distrital, 2018). Dicha ruta metodológica está conformada por las siguientes siete fases que no necesariamente se desarrollan de forma lineal.

1. **Caracterización de actores, intereses y capacidades:** El propósito de esta fase es conocer las capacidades, los conocimientos específicos y/o especializados que tienen los ciudadanos interesados en realizar el ejercicio de control social.
2. **Caracterización del objeto de control social:** Esta fase consiste en el desarrollo de una serie de espacios de diálogo en los cuales los ciudadanos interesados en adelantar un ejercicio de control social definen un tema de política pública, que puede estar a su vez relacionado con un plan, programa y/o proyecto que será objeto de seguimiento.
3. **Plan de Formación:** El propósito de esta fase se da a partir de la identificación de las capacidades de los ciudadanos que harán parte de la experiencia de control social, para concertar y adelantar un ejercicio de formación en temáticas que permitan fortalecer sus conocimientos, capacidades y habilidades afines con los asuntos del objeto de seguimiento y en materia de participación ciudadana y control social.
4. **Acceso a la información pública y generación de espacios de diálogo público:** En esta fase, se promueven espacios de interacción entre los ciudadanos y la Administración que permitan la interlocución respetuosa, constructiva y concertada en temas relacionados con el seguimiento a lo establecido en el objeto de control social. Asimismo, teniendo en cuenta que estos ejercicios se enfocan en fomentar el uso del derecho al acceso a la información pública, la Ruta de Control Social define tres momentos en esta fase:
 - Acceso de información pública: La información de calidad, clara, suficiente y oportuna es indispensable para el buen desarrollo del ejercicio de control social. Por esta razón, se promueve que la ciudadanía adelante acciones dirigidas a la identificación y a la sistematización de sus inquietudes para desarrollar las gestiones pertinentes con el propósito de acceder a los insumos y conceptos con los que cuenta la Administración.
 - Análisis de información: Desarrollar mesas de trabajo, talleres, foros, debates, entre otros espacios, que permitan una revisión y un análisis cualificado de los ciudadanos frente a la información que es entregada por las diferentes entidades públicas.
 - Espacios de socialización de recomendaciones ciudadanas: Promover espacios de apertura institucional que tengan en cuenta las recomendaciones que surjan de los ejercicios de control social. Este objetivo se fundamenta en la importancia que tiene la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre los planes, programas y/o proyectos que se gestionan en la ciudad.
5. **Seguimiento y evaluación:** Proceso de verificación enfocado en determinar si las recomendaciones pactadas entre ciudadanos e instituciones públicas fueron acogidas, y traducidas en decisiones y acciones de política pública.

6. **Sistematización de la experiencia:** Realización de la sistematización de los principales momentos de la experiencia con el fin de retroalimentar y mejorar el desarrollo de nuevos ejercicios de control social.
7. **Comunicación:** El objetivo de este paso es presentar los resultados, avances, dificultades, compromisos y retos que se identificaron durante el ejercicio de control social ante los grupos de interés.

A la fecha, la veeduría especializada en atención en salud para las mujeres con enfoque diferencial ha adelantado las fases 1, 2, 3, 4 y 5 de la Ruta del Control Social y planea acciones para la puesta en marcha de las fases 6 y 7. A continuación se presentan los avances de la experiencia respecto a las fases abordadas.

1. Caracterización de actores, intereses y capacidades

Si bien es cierto desde 2017 la veeduría especializada, estaba conformada por mujeres que participaban en diferentes instancias de participación ciudadana como los COPACOS, la Asociación de Usuarios, mujeres del sector salud de la Subred Centro/Oriente, mujeres transgénero, y mujeres que desde sus diferencias y diversidades estuvieron interesadas en hacer seguimiento a la prestación de la salud plena; para el 2019, por las diferentes dinámicas y situaciones alrededor del ejercicio de la participación, el grupo se redujo a ocho (8) mujeres que en la actualidad desarrollan las acciones propias del objeto de control social definido.

Tabla 1. Integrantes Veeduría Especializada por el Derecho a la Salud Plena de Mujeres con Enfoque Diferencial 2019

<i>No.</i>	<i>Integrantes</i>	<i>Localidad</i>
1	Derly Lizeth Linares	Santa Fe-Candelaria
2	María Stella Bello de Rodríguez	Rafael Uribe Uribe
3	Maricel del Socorro Muñoz González	Rafael Uribe Uribe
4	Rosalía Pérez	Kennedy
5	Ilda María Sánchez B	Rafael Uribe Uribe
6	Blanca Cecilia Núñez Díaz	Rafael Uribe Uribe
7	Carmen Adela Chávez Quiroga	La Candelaria
8	María Helena Becerra	Los Mártires

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en el acta de constitución de la veeduría especializada- Resolución PDCPL No. 21-604 de 2017

A su vez, las entidades del orden distrital que actualmente acompañan y orientan el ejercicio de control de la veeduría especializada son: la SDS y la SDMujer; y como entidad de control preventivo, la Veeduría Distrital.

2. Caracterización objeto de control social

2.1 Contexto del ejercicio de control social

Desde 2015, Bogotá asumió un desafío particular asociado a la mejora de la calidad de vida de las mujeres, definiendo políticas públicas orientadas a “garantizar la superación de las desigualdades y el restablecimiento de los derechos de las mujeres, requiriendo la adopción de una política pública de mujeres y equidad de género que haga sostenible y sustentable la inversión social para promover su pleno ejercicio o restablecerlos en caso de que sean vulnerados” (Decreto 166, 2010, p. 6).

Este esfuerzo, suscrito mediante los Lineamientos de Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, resalta, entre otros elementos, en el numeral del artículo 6, la importancia del derecho a la salud plena de la mujeres, lo que supone “implementar acciones de política pública que permitan prevenir las desigualdades en la salud de las mujeres y atender sus afectaciones específicas, de acuerdo a sus necesidades, garantizando el acceso, cobertura y atención oportuna e integral con calidad, así como su participación en la toma de las decisiones que las afectan” (Acuerdo 584 de 2015).

Ahora bien, con la expedición del Acuerdo 641 de 2016, la ciudad experimentó una reorganización del sector salud mediante la creación de una Red Integrada de Servicios de Salud conformada por cuatro subredes (Sur, Sur-Occidente, Norte y Centro-Oriente), las cuáles agrupan los 22 hospitales que hacen parte la red pública de salud de la ciudad.

Tabla 2. Subredes de la Red Integrada de Servicios de Salud de Bogotá D.C.

<i>Subred</i>	<i>Localidad</i>
Norte	Usaquén, Chapinero, Suba, Teusaquillo, Engativá, Barrios Unidos.
Centro Oriente	Santa Fe, Mártires, San Cristóbal, Antonio Nariño, Candelaria, Rafael Uribe.
Sur Occidente	Kennedy, Fontibón, Puente Aranda, Bosa
Sur	Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Sumapaz.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el Acuerdo 641 de 2016.

En el 2017 y teniendo en cuenta el potencial efecto de la reestructuración del modelo de atención en salud del Distrito sobre la atención en las mujeres, la SDS y la SDMujer promovieron la idea de implementar un piloto de participación ciudadana que permitiera el seguimiento a las políticas relacionadas con el reconocimiento del derecho pleno de las mujeres a la salud.

2.2 Objeto de Control Social

En 2017 con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, la SDS y la SDMujer, se pusieron en marcha una serie de espacios de trabajo en los que se definió de manera preliminar como objeto

de control social la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género (PPMYEG), particularmente, en lo relacionado con la salud plena de las mujeres con enfoque diferencial.

Para el primer semestre de 2019, la veeduría especializada determinó que en el marco de la PPMYEG se debían adelantar acciones de control, seguimiento y vigilancia a los Centros de Orientación e Información en Salud - COIS, como una de las estrategias implementadas por la SDS, para atender el derecho a la salud.

(...) “El trabajo desarrollado en los COIS se enmarca en el Plan Territorial de Salud para Bogotá D.C. 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos” y se constituye en una herramienta para lograr la recuperación y transformación del sistema de salud en la ciudad, centrándose en superar las dificultades que enfrenta, alcanzar la universalidad, eliminar las fronteras entre regímenes, planes de beneficios y formas de financiación y alcanzar la eficiencia en el uso de los recursos.

Los Centros de Orientación e Información en Salud - COIS, son espacios implementados por la Secretaría Distrital de Salud en las localidades del Distrito Capital con el fin de:

- Identificar situaciones de carácter individual, en los cuales los ciudadanos manifiestan sus problemáticas en el acceso a los servicios de salud, realizándose análisis, sistematización, gestión efectiva y oportuna, con el fin de dar respuesta a la problemática identificada, garantizando de esta manera el derecho a la salud como está establecido en la Ley Estatutaria de Salud.
- Adelantar procesos de formación en temáticas de salud dirigidos a la comunidad por parte de profesionales cualificados de la Dirección de Participación Social Gestión Territorial y Transectorialidad de las diferentes redes territoriales de participación de la SDS.
- Desarrollar articulación tanto con los diferentes actores del sector como las Unidades de Servicios de Salud (USS), IPS privadas y Empresas Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB) como con las Subsecretarías y Direcciones de la SDS, dependencias que apoyan, facilitan y garantizan que el acceso a los servicios de salud sea efectivo.
- Direccionar a otras entidades de gestión o control del nivel distrital y nacional a los usuarios que requieran de otros tipos de atención que no sean de competencia del COIS.

Con la implementación de los COIS se busca:

- Analizar el contexto local desde lo comunitario y lo institucional lo que permitirá el desarrollo de estrategias de intervención y/o planes de mejoramiento en cada localidad, tomando como base las problemáticas identificadas.
- Atención individual de casos: actividad que busca identificar necesidades y/o problemáticas en el acceso a los servicios de salud en cada una de las localidades,

brindando a su vez orientación a los ciudadanos con el fin de dar respuesta efectiva y oportuna a sus dificultades, realizando un acompañamiento permanente durante todo el proceso

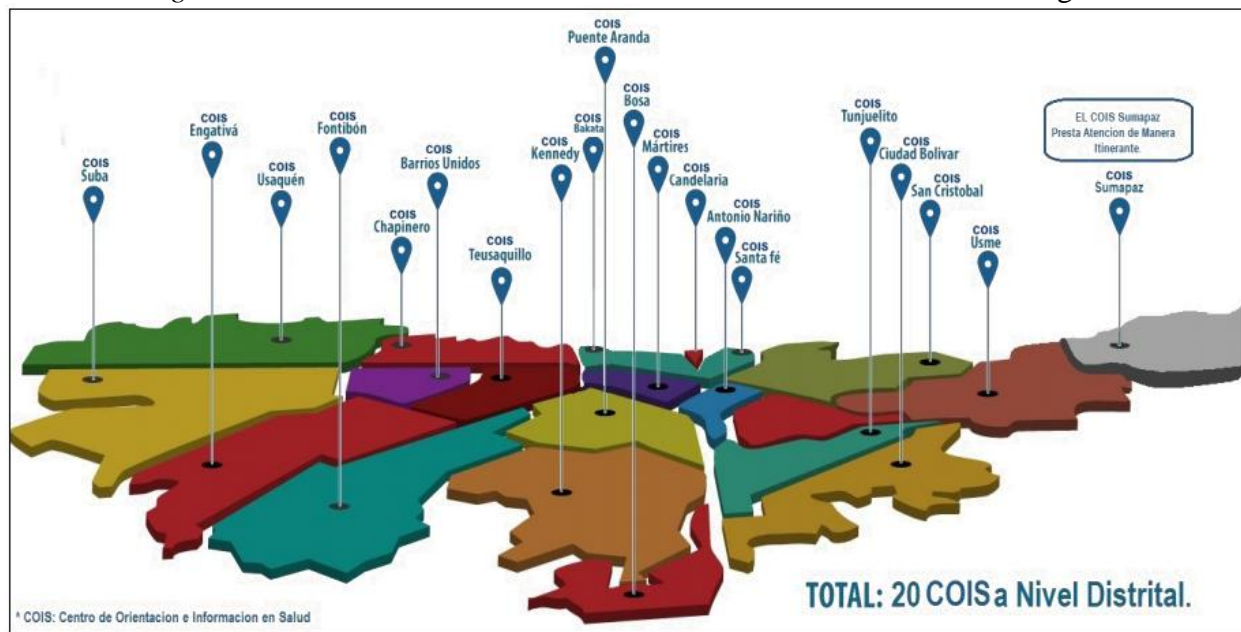
La atención de casos implica:

- Verificación de estado de afiliación en comprobador de derechos, FOSYGA, Planeación Nacional-Resultados de encuesta SISBEN, a fin de orientar de manera efectiva al ciudadano frente a las gestiones a realizar en los casos de traslados, aplicación de movilidad, inclusión de beneficiarios, reporte de novedades, solicitud de portabilidad, cambio de EPS e IPS; según lo establecido en la normatividad vigente.
- Gestión resolutoria ante los actores involucrados para solucionar la situación en salud expuesta por las personas, previa verificación de soportes como historia clínica, autorizaciones de servicios y de las acciones adelantadas previamente por el ciudadano.
- Información sobre el modelo de atención en salud del Distrito Capital.
- Remisión de los casos que no son competencia del COIS, como solicitudes frente al puntaje SISBEN. Es necesario aclarar que los COIS no prestan asesoría jurídica.
- Promoción y fortalecimiento de procesos de participación social, asesoría y asistencia técnica a las organizaciones, a través de la implementación de procesos de formación y de reflexión respecto al derecho a la salud.

Los COIS, sistematizan la información relacionada con la atención de los ciudadanos a través de un software denominado “Sistema de Información de Participación Social-SIPS”. Gracias a esta herramienta se obtienen diferentes indicadores relacionados con las problemáticas más comunes en el acceso a los servicios de salud, es así como se identifican personas con casos y tipos de barreras de acceso, resolutoriedad de los mismos, grupos poblacionales atendidos, población prioritaria, grupos etarios, tipo de aseguramiento del ciudadano, tipos de acciones y gestiones apoyadas a los ciudadanos, integrantes de organizaciones sociales atendidos, actores del sistema involucrados en las problemáticas de acceso a los servicios de salud, georeferenciación de los ciudadanos atendidos en los COIS, entre otros” (Secretaría Distrital de Salud, 2017).

Específicamente se seleccionaron seis COIS: Mártires, Candelaria, Antonio Nariño, Santa Fe, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe ilustrados en la siguiente imagen:

Figura 1. Centros de Orientación e Información en Salud - COIS en Bogotá



Fuente: elaborado por la Secretaría Distrital de Salud – SDS, 2016

La veeduría especializada, con la orientación y acompañamiento de la SDS, la SDMujer y la Veeduría Distrital, delimitó tres componentes frente a los cuales se realizaría el ejercicio de seguimiento en los COIS; estos fueron:

- **Componente 1:** Infraestructura destinada para la puesta en marcha de los COIS, específicamente la accesibilidad al punto de atención, calidad de la infraestructura y logística.
- **Componente 2:** Calidad en la atención, lo cual incluye el tipo de atención brindada, el trato al ciudadano, el tipo de información brindada, su calidad y pertinencia, y la disposición y publicidad de la información.
- **Componente 3:** Atención diferenciada, entendida como el porcentaje de mujeres atendidas en relación con el total de la población, motivo de consulta, principales dificultades de acceso a los servicios de salud, tipo de orientación y temas de formación solicitadas por las mujeres.

2.3 Cobertura geográfica y beneficiarios

La cobertura de la veeduría especializada en atención en salud para las mujeres es del orden Distrital. Concretamente, el alcance del ejercicio agrupa la población de mujeres afiliadas al régimen subsidiado de salud.

3. Acceso a la información y generación de espacios de diálogo

Acceso a información pública: las acciones adelantadas frente al derecho de acceso a la información pública y en relación con el objeto de control social identificado, estuvieron encaminadas a obtener información precisa y detallada sobre el componente 3, relacionado con atención diferenciada a mujeres. En este sentido, la Veeduría Distrital por solicitud de la veeduría especializada, radicó un derecho de petición dirigido a la SDS, Subdirección Territorial Red Centro Oriente, el cual incluyó los siguientes requerimientos:

- Datos de la población atendida en los Centros de Orientación e Información en Salud - COIS de Mártires, La Candelaria, Antonio Nariño, Santa Fe, San Cristóbal y Rafael Uribe, especificando número de mujeres atendidas, edad, orientación sexual, y enfoque poblacional y diferencial correspondiente a la vigencia de 2018, y hasta mayo de 2019.
- El motivo de Orientación y/o Información en Salud COIS de Mártires, La Candelaria, Antonio Nariño, Santa Fe, San Cristóbal y Rafael Uribe correspondiente a la vigencia de 2018 y lo que va corrido de 2019.
- Temas de Capacitación más recurrentes y solicitados por la población atendida en los Centros de Orientación e Información en Salud de Mártires, La Candelaria, Antonio Nariño, Santa Fe, San Cristóbal y Rafael Uribe.

La respuesta dada mediante radicado 0192200042212 por la SDS, fue entregada a las integrantes de la veeduría especializada, quienes realizaron un ejercicio de análisis de la misma.

A su vez, con el propósito de verificar cada uno de los componentes ya señalados, las integrantes de la veeduría ciudadana participaron en siete jornadas de trabajo desarrolladas en la Veeduría Distrital¹, en donde se estableció la metodología de las visitas a los COIS, se definió el cronograma de dichas visitas y se expusieron los hallazgos, las fortalezas y las debilidades de estos centros. La Veeduría Distrital, la SDS y la SDMujer orientaron y acompañaron dichas jornadas y a través de una matriz DOFA se recopilaron, sistematizaron y organizaron los resultados de cada uno de los COIS, así:

¹ Estas jornadas fueron realizadas en 2019 el 7 de febrero, 7 de marzo, 2 de abril, 8 de abril, 7 de mayo, 28 de mayo y 4 de junio.

COIS Santa Fe

Tabla 3. Matriz DOFA COIS Santa Fe

<i>Componente 1: Infraestructura</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	No existe señalización visual, verbal, ni escrita. El COIS se encuentra ubicado en el mismo sitio en donde se prestan servicios informáticos - Vive Digital. No hay espacio suficiente, no cuenta con sillas, para las personas que esperan en fila.	Su ubicación, ya que se encuentra en un punto neurálgico de la ciudad, en subida a montaña y sus alrededores generan desconfianza. El COIS se encuentra muy retirado de la entrada.	Sus instalaciones. El lugar del COIS es muy acogedor, abierto, con jardines y muchas rampas para el acceso de personas con discapacidad. – PcD. Cuenta con una piscina que está siendo restaurada. Es una estructura nueva. El hecho de que el Centro se encuentre en un punto de Vive Digital puede ser una fortaleza por el acceso a internet, celular y computadores.	La cantidad de personas que utilizan el Centro. La infraestructura se podría aprovechar de mejor manera. Las porterías, la entrada principal y el parqueadero. El punto de información: El personal de portería podría orientar a los usuarios para el acceso y la información sobre el centro.
<i>Componente 2: Calidad en la atención</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	La atención de parte del funcionario fue poca y sin contacto visual, tampoco utiliza las herramientas tecnológicas. No tenía suficiente información para atender, en el momento de la visita no tenía clave de acceso, no había pendón, ni folletos, ni plegables informativos sobre el COIS.	Los servicios prestados en el COIS pueden verse afectados por la falta de calidad en la atención.	N.A.	N.A.
<i>Componente 3: Atención diferenciada</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	Falta privacidad para que los beneficiarios informen sus problemáticas con mayor confianza.	El horario de atención fue modificado en el mes de abril y no hubo socialización de dicho cambio para los usuarios.	N.A.	N.A.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en las jornadas de socialización de los resultados de las visitas a los COIS.

COIS La Candelaria

Tabla 4. Matriz DOFA COIS La Candelaria

<i>Componente 1: Infraestructura</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	No hay accesibilidad para PcD, el acceso de la entrada es muy estrecho, el espacio es inadecuado (el COIS está ubicado en un pasillo), la dotación es escasa, no cuenta con línea de teléfono.	N.A.	N.A.	La cantidad de personas que utilizan el Centro. La infraestructura se podría aprovechar de mejor manera. Las porterías, la entrada principal y el parqueadero. El punto de información: El personal de portería podría orientar a los usuarios para el acceso y la información sobre el centro.
<i>Componente 2: Calidad en la atención</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	Escasa información y promoción de los servicios en salud por parte del Centro de Atención Prioritaria en Salud - CAPS, no existe la articulación de los temas. Además, hay una alta rotación de contratistas lo cual impide que los procesos continúen y no hay un empalme de la información. Son solo 2 días de atención a la semana: miércoles y viernes en horarios de 8:00 am a 4:00 p.m. Hay poca disponibilidad de tiempo para los usuarios del servicio. La mayoría de los ciudadanos no conocen las herramientas tecnológicas para acceder al <i>Call Center</i> .	N.A.	Trato a la comunidad de buena calidad. Conocimiento de los temas y servicios prestados por parte del funcionario. Existe socialización de los servicios del COIS en otros escenarios de la Localidad, como en la Plaza La Concordia, en algunos colegios, y en el Comité Local de Mujer y Género COLMYG.	Personal técnico (una practicante en Salud Pública del SENA y un profesional de la Secretaría de Salud para la atención, información y apoyo a usuarios en la gestión y trámite de agilizar citas médicas por <i>call center</i> (especialmente a población Adulta Mayor). En el proceso de afiliación a la salud, se diligencia la portabilidad de territorio (hasta 12 meses) y la movilidad (si la persona se queda más de 1 año en Bogotá).
<i>Componente 3: Atención diferenciada</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	Las personas manifiestan que son	Generalmente van a solicitar información para	El 90 % de consultas son	Temas de interés manifestados por las

	pocos los canales de comunicación con que cuenta la ciudadanía en temas relacionados con la salud.	otros miembros del hogar. Hay poca demanda de atención de la población LGTB e Indígena	mujeres.	mujeres: Interrupción del embarazo, Salud Mental (depresión, angustia)
--	--	---	----------	--

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en las jornadas de socialización de los resultados de las visitas a los COIS

COIS Rafael Uribe Uribe

Tabla 5. Matriz DOFA Rafael Uribe Uribe

<i>Componente 1: Infraestructura</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	N.A.	Debido al cambio de funcionarios y la demora con la contratación del personal, se dificulta la atención constante de los servicios del COIS; los cambios que hubo en el mes de abril de 2019 no fueron informados a los usuarios, la atención a los extranjeros no debe perjudicar o afectar los servicios a los colombianos, la falta de una oficina propia para la atención del COIS dificulta la atención personalizada, debido a que en el mismo espacio se encuentra el IDPAC y Movilidad, en ese sentido, el usuario se siente intimidado porque no puede expresar sus necesidades,	La ubicación del COIS: se encuentra en la entrada de la Alcaldía y hay orientación para su ingreso. Sitio bien iluminado y acogedor. Cuenta con equipo de cómputo y escritorio y mesa auxiliar.	Se puede fortalecer el posicionamiento del COIS en la localidad de Rafael Uribe Uribe.
<i>Componente 2: Calidad en la atención</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	En el momento de la visita no se encontraron volantes ni folletos de información relacionados con el COIS, la falta de una línea telefónica fija en el punto dificulta los procesos gestión con los diferentes actores del sistema.	N.A.	La articulación del COIS facilita la gestión con la unidad de servicios y el call center para la asignación de citas, la atención está orientada para usuarios del régimen contributivo y subsidiado, se	La articulación con instituciones para población vulnerable como jardines infantiles, casas de refugio, casas de adulto mayor y ONG, proporciona información acerca del programa de ayudas técnicas para personas con discapacidad.

			cuenta con buzón de sugerencias,	
<i>Componente 3: Atención diferenciada</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	Las personas manifiestan que son pocos los canales de comunicación con que cuenta la ciudadanía en temas relacionados con la salud.	Generalmente van a solicitar información para otros miembros del hogar. Hay poca demanda de atención de la población LGTB e Indígena	El 90 % de consultas son mujeres.	Temas de interés manifestados por las mujeres: Interrupción del embarazo, Salud Mental (depresión, angustia)

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en las jornadas de socialización de los resultados de las visitas a los COIS

COIS Los Mártires

Tabla 6. Matriz DOFA COIS Los Mártires

<i>Componente 1: Infraestructura</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	El centro no cuenta con rampas para el acceso de las PcD, el andén es muy alto, dentro del espacio del COIS existe una barrera de acceso en la entrada; no existe aviso que indique que es un COIS. Al interior hay muchas escaleras, son estrechas al igual que el espacio, por tanto, el acceso es incomodo para el usuario, no hay privacidad para la atención del público, los baños no son visibles y no están adaptados para PcD, el acceso a la atención es en el 3 piso lo cual dificulta que pueda subir debido al espacio estrecho y a la cantidad de escaleras que hay.	La complejidad en donde se localiza el COIS, existe problemas de micro tráfico, prostitución, inseguridad, tránsito de población con alta vulnerabilidad,		La ubicación del COIS responde a las necesidades de la población vulnerable del sector.
<i>Componente 2: Calidad en la atención</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	No hay empatía por parte del guarda de seguridad en la atención a la	N.A.	Se cuenta con suficientes piezas comunicativas sobre los COIS,	La articulación con instituciones para población vulnerable como jardines

	ciudadanía.		sumado a la charla de información por parte del funcionario. Buena atención del funcionario que atiende en el COIS. Cuenta con línea telefónica ubicada (Se desconoce si es de la Alcaldía o de la SDS).	infantiles, Casas Refugio, Casas de Adulto Mayor y ONG, proporciona información acerca del programa de ayudas técnicas para personas con discapacidad.
<i>Componente 3: Atención diferenciada</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	N.A.	La población migrante no tiene documentación en regla, lo que dificulta el acceso a los servicios, y su no aseguramiento.	El 90 % de consultas son de mujeres.	N.A.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en las jornadas de socialización de los resultados de las visitas a los COIS.

COIS Antonio Nariño:

Tabla 7. Matriz DOFA COIS Antonio Nariño

<i>Componente 1: Infraestructura</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	A pesar de contar con rampas de acceso, se encontraron obstáculos (acceso a bicicleta) lo que impide el acceso a PcD. No existe letrero externo que identifique el COIS. La oficina del COIS se encuentra compartida con otras dependencias de servicios de otras entidades.	En la misma oficina en que funciona el COIS, funcionan otras entidades distritales.	Se cuenta con ascensor para PcD y Adultos Mayores.	La existencia de rampas. La ubicación del COIS es estratégica pues la ciudadanía ubica fácilmente la Alcaldía Local. Existencia de ascensor. Buena iluminación. Cuenta con sillas para espera. Aseo y organización del lugar. Buena señalización de rutas de evacuación y emergencia. En cada piso se cuenta con baños para hombres y mujeres.
<i>Componente 2: Calidad en la atención</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	Aún falta información sobre la existencia del COIS, los servicios que se prestan y su ubicación. (Se encontró el caso de una persona cuidadora	N.A.	Amabilidad, información concisa, oportuna y pertinente. El trato es humano, hay conocimiento del tema por parte	A través del aplicativo con el que se maneja el <i>call center</i> , se puede obtener información sobre la oportunidad de las agendas para citas médicas. Disponen de

	de PcD que iba por otros servicios, y encontró la existencia del COIS). Aún falta educar a la ciudadanía sobre la forma de realizar los trámites de acuerdo a las temáticas de su interés.		de la profesional, buena disposición para atender a personas. Material informativo abundante. Buena atención por parte de los funcionarios, con disposición y conocimiento del COIS. Los usuarios entrevistados (3) manifestaron su conformidad con la buena atención brindada.	3 días para trabajo de campo y 2 para trabajo en oficina, articulando con otros temas de la SDIS, Jardines Infantiles, entre otros.
<i>Componente 3: Atención diferenciada</i>	<i>Debilidades</i> En algunos casos, el mismo funcionario debe atender otros COIS (por reemplazo).	<i>Amenazas</i> N.A.	<i>Fortalezas</i> Gran número de atención a mujeres.	<i>Oportunidades</i> Los usuarios solicitan capacitación en temas de salud oral, primeros auxilios, prevención y promoción en salud.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en las jornadas de socialización de los resultados de las visitas a los COIS

COIS San Cristóbal:

Tabla 8. Matriz DOFA COIS San Cristóbal

<i>Componente 1: Infraestructura</i>	<i>Debilidades</i> La oficina del COIS se encuentra en un pasillo muy pequeño, y es compartida con otras entidades públicas. No cuenta con sala de espera, un escritorio muy pequeño. Instalación muy vieja y deteriorada. Sin acceso a PcD física.	<i>Amenazas</i> El deterioro y antigüedad de la instalación.	<i>Fortalezas</i> N.A.	<i>Oportunidades</i> N.A.
<i>Componente 2: Calidad en la atención</i>	<i>Debilidades</i> No se disponía de piezas comunicativas. Aún se desconoce la existencia de los COIS y de los servicios que se prestan. No se cuenta con línea telefónica propia. No	<i>Amenazas</i> El desconocimiento sobre los COIS, repercute en el acceso y la prestación de los servicios de estos.	<i>Fortalezas</i> La atención de la funcionaria fue muy buena, la información fue clara y la deposición excelente. Amabilidad,	<i>Oportunidades</i> Se debe sociabilizar con mayor rigor la existencia de los COIS y los servicios que estos prestan. La atención personalizada del funcionario y su interés de hacer

	existe letrero externo que identifique el COIS.		información concisa, oportuna y pertinente, el trato es humano. Se evidencia conocimiento del tema por parte de la profesional, buena disposición para atender a personas. Se encontró material informativo abundante. Buena atención por parte de los funcionarios.	seguimiento a los casos, es un ejemplo para replicar con otros funcionarios.
<i>Componente 3: Atención diferenciada</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	La atención brindada desde los guardas de seguridad no es amable para las mujeres.	Mucha atención a mujeres migrantes venezolanas y sus hijos y las barreras que se tienen para su acceso a la salud.	Gran número de atención a mujeres.	N.A.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en las jornadas de socialización de los resultados de las visitas a los COIS

La información consolidada en las matrices DOFA anteriormente expuestas, sirvió de insumo para la elaboración de un pronunciamiento de la veeduría especializada en donde se registraron los principales hallazgos, alertas y recomendaciones relacionados con los COIS, los servicios prestados, la calidad en la atención y la infraestructura dispuesta por la administración para operar dichos centros.

Para el segundo semestre de 2019, la VE Mujeres presentó el mencionado pronunciamiento en una Mesa de Diálogo con la presencia de la SDS, la SDMujer y la Veeduría Distrital. En dicha jornada, las integrantes de la VE Mujeres, dieron a conocer los hallazgos y recomendaciones sobre el funcionamiento y los servicios prestados en los COIS en cada uno de los componentes evaluados. Dentro de los principales hallazgos, se encontraron:

Tabla 9. Principales hallazgos de los COIS

<i>Componente</i>	<i>Hallazgos</i>
1. Infraestructura	Se presentan dificultades de acceso al punto de los Centros de Orientación e Información en Salud (COIS) de Los Mártires, Santa Fe, La Candelaria, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y Antonio Nariño.
	Oficinas compartidas con otras instituciones distritales en los COIS de Los Mártires, Santa Fe, La Candelaria, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y Antonio Nariño, lo que dificulta una atención personalizada, reservada y de calidad.
	Se presentan dificultades de señalización en todos los COIS.
	Dificultades de accesibilidad para las Personas Con Discapacidad (PcD), en los

<i>Componente</i>	<i>Hallazgos</i>
	COIS. La Candelaria, Antonio Nariño y Los Mártires.
2. Calidad en la atención	Atención humanizada en todos los COIS.
	Atención pertinente y de calidad Información clara
	Conocimiento de la función y del objetivo del COIS por parte de los funcionarios que operan los mismos. En la mayoría de los COIS existe una relación positiva entre los call center, facilitando el trámite a los ciudadanos.
	Alta rotación de los funcionarios que atienden los COIS, lo cual entorpece el buen funcionamiento de estos.
	Deficiente difusión de la estrategia.
	Dificultad en el acceso a la información en temas de interés que se generan en los COIS para los usuarios.
	Insuficientes piezas comunicativas en La Candelaria, San Cristóbal y Santa Fe.
	Falta de articulación entre las Unidades Prestadoras de Servicios frente a las diferentes estrategias que tiene el Distrito para la atención en salud.
3. Atención diferenciada	Porcentaje del 60% de la población atendida corresponde a mujeres.
	La mayoría de usuarias son mujeres adultas.
	Poca demanda de atención de la población LGBTI, afro descendiente e indígena en todos los COIS.
	Alta demanda de población migrante en los COIS de Los Mártires y San Cristóbal.
	Los temas más recurrentes frente a los cuales se solicita capacitación, son: interrupción voluntaria del embarazo (IVE), salud mental (depresión, angustia), salud oral, primeros auxilios, prevención y promoción en salud.
	Los temas sobre los cuales se solicita información: Banco de Ayudas Técnicas y agendas para citas médicas con énfasis en especialistas.
	La estrategia ha sido de gran ayuda para las personas que han tenido dificultad en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, en especial para agendar sus citas a través del call center, por el trato digno y humanizado que se brinda.

Fuente. Elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información contenida en el “pronunciamento sobre los COIS de la VE Mujeres

Dentro de las alertas, se mencionaron:

Tabla 10. Principales alertas sobre los COIS

<i>Componentes</i>	<i>Alertas</i>
1. Infraestructura	La falta de avisos informativos y la ubicación actual de los COIS, al no ser tan visibles, pueden afectar el acceso de la ciudadanía a los servicios prestados a través de esta estrategia y, por consiguiente, disminuir el número de usuarios atendidos.
	La no independencia y privacidad de los espacios de los COIS afecta la calidad de la atención
2. Calidad en la atención	La alta rotación de los funcionarios y/o contratistas en los puntos COIS afecta el buen funcionamiento de los mismos.
	La variación de los horarios en los COIS entorpece su normal funcionamiento
	El desconocimiento de las estrategias y/o servicios por parte de los funcionarios y/o contratistas de las diferentes entidades instaladas en los COIS puede generar desinformación y desorientación sobre los mismos
3: Atención diferenciada.	La alta demanda de migrantes venezolanos puede exceder la capacidad institucional de la SDS.
	Las dificultades de accesibilidad para las PcD.
	La falta de un lenguaje y trato incluyente para todas las personas que utilizan los servicios que se brindan en los COIS.

Fuente. Elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información contenida en el “pronunciamiento sobre los COIS de la VE Mujeres

Finalmente, como recomendaciones a la SDS para el mejoramiento de la gestión en los COIS, la VE Mujeres señaló:

Tabla 11. Principales recomendaciones sobre los COIS

<i>Componente</i>	<i>Recomendaciones</i>
1. Infraestructura	La administración distrital debe disponer los recursos necesarios para la instalación y puesta en marcha de los COIS, incluyendo condiciones de ubicación estratégica, independencia, acceso y accesibilidad.
	Consideramos que esta estrategia responde a las necesidades de los usuarios y por ello, la administración debe dar continuidad a la misma, mejorando los aspectos ya señalados.
2. Calidad en la atención	La administración distrital debe dotar a los COIS de las herramientas y recursos informáticos necesarios (acceso a internet y datos móviles) para desarrollar los trámites requeridos por los usuarios.
	Fortalecer la estrategia de divulgación de la información sobre los servicios prestados en los COIS.
	Garantizar la continuidad y permanencia de los funcionarios y/o contratistas que atienden los COIS.

<i>Componente</i>	<i>Recomendaciones</i>
	Mayor acompañamiento en la difusión de la información de los servicios prestados en los COIS en la localidad de Los Mártires. (Mayor número de funcionarios o brigadas especiales o articulación interinstitucional).
3: Atención diferenciada.	Fortalecer las capacidades y conocimientos de los funcionarios y/o contratistas en el manejo de un lenguaje de género incluyente. En los espacios comunitarios, involucrar a las lideresas y hacer alianzas para fortalecer el conocimiento sobre el derecho a la salud de las mujeres.

Fuente. Elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información contenida en el “pronunciamento sobre los COIS de la VE Mujeres

La VE Mujeres espera que este pronunciamento sirva de insumo para que la administración implemente acciones de mejora frente al funcionamiento de los COIS para contribuir a la garantía del derecho a la salud plena de las mujeres con enfoque diferencial. Así mismo las integrantes de la VE esperan que en el proceso de empalme con la nueva administración se den a conocer los resultados, las alertas y recomendaciones allí expuestas.

En respuesta al pronunciamento presentado por la VE Mujeres, la SDS mediante radicado No. 2019EE85468-01 del 12 de septiembre de 2019, informó acerca de las acciones que atendían a las observaciones y recomendaciones allí expuestas:

1. “La Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad realizará empalme con la nueva administración, siendo este el espacio para visibilizar la estrategia de Gestión Local, así mismo se dará a conocer los resultados del pronunciamento entregado por la Veeduría Especializada. Por lo pronto se garantizarán los recursos para dar continuidad a la Estrategia hasta finales de la actual Administración.
2. A partir de la segunda semana de septiembre se dispondrá de un día más de atención en el COIS de Rafael Uribe Uribe, viernes de 8: 00 am. a 4: 00 p.m.
3. Se continuará con la estrategia de difusión y entrega permanente de piezas comunicativas y participación en Ferias de servicios programadas de manera interinstitucional.
4. Se socializará en el mes de octubre los resultados del pronunciamento a los Gestores Locales de la Subdirección Territorial Centro Oriente, para implementar y adoptar las recomendaciones que sean propias de su competencia.
5. Se hará entrega de pendones a los COIS con Información del sector salud” (Secretaría Distrital de Salud., 2019)

La SDS consideró pertinente informar que los puntos COIS se concentran principalmente en las Alcaldías Locales, y se busca ubicarlos estratégicamente en cada localidad, con el fin de compartir la gestión con otras entidades del distrito, facilitando a la ciudadanía realizar sus solicitudes a la Administración. La Alcaldía Local de La Candelaria realizó adecuaciones de infraestructura a la Casa Comunitaria La Concordia durante los meses junio a agosto, favoreciendo el ambiente de atención a la ciudadanía.

Así mismo, la SDS mencionó que desde el mes de abril del presente año se ha garantizado la contratación del Talento Humano y la continuidad de un gestor en los puntos COIS.

Del mismo modo, la SDMujer ratificó estar comprometida con el avance real y efectivo de los derechos humanos de las mujeres y mediante radicado 1-2019-004988 del 26 de septiembre de 2019, destacó como respuesta al pronunciamiento de la VE Mujeres:

1. “Dar continuidad al proceso de coordinación entre la Veeduría Distrital, Secretaría Distrital de Salud y Secretaría Distrital de la Mujer, en el acompañamiento técnico a la conformación, cualificación y desarrollo de la veeduría especializada por el derecho a la salud plena de las mujeres con enfoque diferencial, orientada al "seguimiento y control a los Planes de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género y el de Transversalización Sectorial para la Igualdad de Género, en lo referente a la salud plena de las mujeres, que hacen parte de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital".
2. Continuar con la asistencia técnica en la transversalización de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, a la Secretaría Distrital de Salud, en el proceso de concertación, implementación y seguimiento de los instrumentos de la política, como lo son el Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género y el Plan Sectorial de Transversalización para la Igualdad de Género.
3. Incorporar en el informe de empalme de la Secretaría Distrital de la Mujer, los avances y/o logros de la Veeduría Ciudadana en el Derechos a la Salud Plena de las Mujeres, registrando la importancia estratégica de dar continuidad al proceso de control social y las veedurías ciudadanas” (Secretaría Distrital de la Mujer. , 2019).

Con respecto al derecho a la salud plena de las mujeres (incluido en el Plan de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres y Equidad de Género y enmarcado en el objeto de control social de la Veeduría Especializada) y como acciones de control social, para el mes de agosto de 2019 se desarrolló la conferencia “*Hacia una mirada de la salud mental en Bogotá*”, bajo la coordinación de la Veeduría Distrital y la SDMujer.

Este evento tenía como propósitos generar conocimiento sobre el contexto, la norma, la problemática y el enfoque de género de la salud mental y poder identificar y estructurar las temáticas frente a las cuales hacer seguimiento y control en el segundo semestre, una vez se conocieran las rutas de atención, las estrategias y programas con que el Distrito está abordando esta temática.

Al evento asistieron además de la VE Mujeres, alrededor de 65 personas y organizaciones sociales interesadas en el tema. Esta conferencia fortaleció los conocimientos y las habilidades de la VE y contribuyó a definir acciones de seguimiento frente al tema. A continuación se incluyen los conferencistas que asistieron al evento, su perfil y tema de conferencia:

Tabla 12. Conferencistas Salud Mental

<i>Conferencista</i>	<i>Perfil</i>	<i>Tema de la Conferencia</i>
Dr. José Miguel Uribe Restrepo	Médico y Psiquiatra de la Pontificia Universidad Javeriana, con especialización en psiquiatría de enlace de la misma institución. Psicoanalista, del Instituto Colombiano de Psicoanálisis. Maestría en Salud Pública, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health, Baltimore, Estados Unidos y actualmente se desempeña como Director del Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá	“Problemática de la salud mental en Bogotá, así como el contexto general de la Ley 1616 de 2013”.
Dra. Ana Lucía Jaramillo Sierra	Profesora de planta de la Universidad de los Andes en el Departamento de Psicología y la Maestría de Género. Doctora de la Universidad Virginia Tech en Desarrollo Humano y Terapia de Pareja y Familia, mágister en psicología clínica y terapeuta sistémica de la Pontificia Universidad Javeriana	“Género y Salud Mental: relaciones múltiples”

Fuente. Elaborado por la Veeduría Distrital

Como conclusiones y/o aspectos importantes a tener en cuenta fruto de la conferencia, se contemplaron:

- Posicionar nuevas comprensiones de la salud mental en el Distrito Capital desde un concepto positivo que permita la transformación de imaginarios, representaciones y prácticas sociales instauradas, frente a la salud mental asociada a la enfermedad y el trastorno.
- Garantizar la atención integral, integrada y de calidad en salud mental, desarrollando y fortaleciendo programas y servicios y consolidando la red de atención en salud mental en el Distrito capital.
- Desarrollar y fortalecer sistemas de información y vigilancia de los eventos, trastornos mentales y del comportamiento, encaminados al análisis, la orientación de las intervenciones, la toma de decisiones y la incidencia política.

Como avances en el tema de salud mental, se identificaron los siguientes:

- Mayor Visibilidad del tema
- La Ley 1616 como articulador, y como marco común
- Construcción de Políticas en salud mental
 - Política Nacional de Salud Mental 2018

- Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas 2019
- Mayor participación de pacientes y familiares
- Movimiento global

Con respecto a los retos en el tema se definieron:

- Lograr una verdadera capacidad del nivel de atención primaria para integrar la salud mental.
- Construir capacidades, talento humano, apoyarlo y sostenerlo en el tiempo.
- La creación de un modelo comunitario en salud.
- Cambiar la narrativa usual alrededor de la salud mental y de los trastornos mentales.
- El enorme desafío del trabajo intersectorial.

Con los resultados de la conferencia, la VE Mujeres con la orientación y acompañamiento de la SDS, la SDMujer y la Veeduría Distrital, concluyó que era necesario conocer cómo el Distrito estaba abordando el tema de la salud mental. Para ello, se coordinó una jornada de diálogo con la SDS en la cual se socializaron las rutas integrales de atención en salud-RIAS que implementa la entidad para dar respuestas a las diferentes situaciones que se suscitan alrededor de la salud mental.

La SDS busca brindar atención integral e integrada en salud mental a toda la población de Bogotá, en el marco del modelo integral de atención en salud y de su operacionalización a través de las RIAS, mediante el desarrollo de estrategias específicas, dirigidas a la promoción y el mantenimiento de la salud mental, a la identificación y gestión del riesgo colectivo e individual y a la alta resolutivez en el abordaje de los problemas, trastornos mentales y eventos psicosociales de alta prioridad en salud pública, con pertinencia, oportunidad, accesibilidad, eficacia, eficiencia y efectividad.

Dicha jornada se desarrolló el 17 de septiembre en la sala de Juntas de la SDS. La entidad presentó las categorías y/o ámbitos para la identificación y valoración de riesgo colectivo e individual en los cuales se desarrollan acciones de salud mental: valoración del riesgo por colectivo Familiar y de la *Vivienda*, valoración del riesgo *Escolar*, valoración del riesgo *Laboral* y valoración del riesgo *Espacio Público*:

“La categoría *Vivienda* busca implementar acciones de promoción, mantenimiento y recuperación para el cuidado de la salud familiar y de las personas institucionalizadas, desde un enfoque sistémico que reconozca las particularidades individuales, familiares e institucionales para el mejoramiento de la salud y calidad de vida, la movilización de los recursos familiares e institucionales y la activación de rutas de atención integral para anticiparse a desenlaces negativos. Se realizan proceso de información, educación y comunicación y abordan temáticas relacionadas con salud infantil, salud sexual y reproductiva, salud mental y salud ambiental. Según las necesidades identificadas se hace activación de rutas de atención en salud.

La categoría *Educación* centra su actuar en contextos en los cuales se brinda atención y se hacen extensivos los procesos de educación inicial, socialización, protección y cuidado, como apoyo adicional al contexto familiar. Se abordan temáticas relacionadas con salud mental, salud sexual y reproductiva, salud oral, adecuados hábitos alimenticios, actividad física, adecuado uso del tiempo libre. En los hogares Colombianos de Bienestar Familiar se hace articulación con el programa PAI para hacer seguimiento y garantizar esquema de vacunación en la población.

Con relación a la categoría *laboral*, esta pretende afectar positivamente la salud de la población trabajadora de la economía informal del Distrito Capital, a través de la implementación de acciones integradas e intersectoriales que conlleven a la disminución de eventos asociados a las situaciones prevalentes de origen laboral a lo largo de su transcurrir vital en los entornos laborales

Y, finalmente el ámbito de espacio público: comprende el escenario donde confluyen las relaciones sociales, de identidad y de género que componen la sociedad desde la diversidad de los colectivos, sus formas de interacción en relación con los procesos salud enfermedad propias y particulares. Las acciones desarrolladas son grupales implementadas por equipo interdisciplinario y se abordan temáticas en salud relacionadas con los diferentes cursos de vida (infancia, juventud, adultez y adultez mayor)” (Secretaría Distrital de Salud, 2017)

Como resultado de la jornada, la VE Mujeres identificó el objeto de control y seguimiento que se abordaría en estos últimos meses del año, este es, seguimiento y control a la categoría Vivienda y todas las acciones que se implementan por parte de la SDS para el cuidado y tratamiento de la salud familiar.

Para avanzar en las tareas de seguimiento, la Veeduría Especializada solicitó a la SDS toda la información relacionada con las acciones, estrategias, programas, presupuestos y población beneficiada de la RIA en salud mental en la categoría Vivienda. Información que será entregada y socializada en una jornada de diálogo el 5 de noviembre del presente año. En esta misma fecha, se tiene previsto el desarrollo de un taller sobre “*Resolución de Conflictos*”, dadas algunas situaciones de tensión al interior de la Veeduría Especializada, entre ellas, por el retiro de la líder del grupo.

4. Pasos a seguir

Fruto del ejercicio de control social relacionado con el funcionamiento de los COIS, la veeduría especializada espera el cumplimiento de los compromisos establecidos por parte de la SDS y de la SDMujer en relación con el mejoramiento de la atención, los servicios prestados, la ampliación de estos centros, así como el incremento del equipo humano que atiende los mismos.

Entre dichos compromisos, la SDS buscará garantizar los recursos para dar continuidad a la Estrategia COIS hasta finales de la actual Administración. Así mismo, la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad de la SDS, en el marco del proceso

de empalme con la nueva administración, visibilizará la estrategia de Gestión Local, así mismo dará a conocer los resultados del pronunciamiento entregado por la Veeduría Especializada.

Se espera que la SDMujer, como fue su compromiso, incorpore en el informe de empalme de la Secretaría Distrital de la Mujer, los avances y/o logros de la Veeduría Ciudadana en el Derechos a la Salud Plena de las Mujeres, registrando la importancia estratégica de dar continuidad al proceso de control social y las veedurías ciudadanas.

La Veeduría Distrital por su parte, espera dar continuidad al acompañamiento técnico y de fortalecimiento de las acciones de seguimiento, control y vigilancia priorizadas por esta veeduría especializada y enmarcadas dentro de la estrategia metodológica “Ruta del control social”

Del mismo modo, se espera que la SDS entregue oportunamente toda la información relacionada con las acciones que se implementan frente a la categoría Vivienda, en el tema de salud mental, con el fin de que la VE Mujeres analice el impacto, la población beneficiada y los resultados de esta estrategia. Como producto de este ejercicio, se espera que la VE presente los avances, dificultades y logros, y presente las recomendaciones que considere pertinentes para el mejoramiento de la atención en salud mental de la población de la ciudad de Bogotá.

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2015, Art. 6). Acuerdo 584 Lineamiento Política Mujer y Género. Política Pública de Mujer y Género.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2005). Plan de Igualdad de Oportunidades (2004-2016). Recuperado de <http://historico.equidadmujer.gov.co/mecanismos/Documents/bogota/Politica%20Publica%20Mujer%20Generos%20Bogota.pdf>.

Alcaldía Mayor de Bogotá. (4 de mayo de 2010). *Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.* [Decreto Distrital 166 de 2010]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39454>.

Secretaría Distrital de la Mujer. . (26 de Septiembre de 2019). Respuesta a pronunciamiento sobre los COIS. Radicado No. 1-2019-004988. . Bogotá, Colombia.

Secretaría Distrital de Salud. (18 de enero de 2017). Centros de Orientación e Información en Salud. Bogotá, Colombia.

Secretaría Distrital de Salud. (12 de Septiembre. de 2019). Respuesta a pronunciamiento sobre los COIS. Radicado No. 2019EE85468-01. . Bogotá, Colombia.

Veeduría Distrital. (2018). Metodología Ruta del Control Social. Bogotá, Colombia.

FIN.