



**INFORME DE AVANCE VEEDURIA ESPECIALIZADA EN  
SALUD: ATENCIÓN EN SALUD PARA LAS MUJERES CON  
ENFOQUE DIFERENCIAL  
(enero - junio de 2019)**

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

**Bogotá, D.C., junio de 2019**



Informe de avance veeduría  
especializada en salud: Atención en  
salud para las mujeres con enfoque  
diferencial (enero – junio 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 (E)**  
Tatiana Mendoza Lara

**Equipo de Trabajo**

Sulma Melo Ríos  
Gloria Osorio Aponte



## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Caracterización de actores, intereses y capacidades.....	6
2. Caracterización objeto de control social.....	8
2.1 Contexto del ejercicio de control social .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2 Objeto de Control Social.....	8
2.3 Cobertura geográfica y beneficiarios .....	10
3. Acceso a la información y generación de espacios de diálogo.....	11
4. Pasos a seguir .....	19
Referencias .....	20

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Integrantes Veeduría Especializada por el Derecho a la Salud Plena de Mujeres con Enfoque Diferencial 2019 .....	7
<i>Tabla 2.</i> Subredes de la Red Integrada de Servicios de Salud de Bogotá D.C. ...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<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

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Centros de Orientación e Información en Salud - COIS en Bogotá ...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
---	--------------------------------------



## Introducción

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su misión como entidad de control preventivo y promotor 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 de 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.

Este acompañamiento se enmarca en una de las tres líneas de acción que promueve la Veeduría Distrital 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 entidad en el marco de las veedurías especializadas se adelanta mediante la implementación de la Ruta de Control Social. Dicha ruta metodológica está conformada por las siguientes seis fases. Dichas fases son flexibles y no se deben desarrollar estrictamente 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. 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. (...) (Veeduría Distrital, 2018).

A junio de 2019, 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.

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 de este documento, 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.

## **1. Caracterización de actores, intereses y capacidades**

### **1.1 Contexto de la veeduría especializada**

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 (Acuerdo 584 de 2015), 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”.

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 1.* 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.

## 1.2 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 Comités de Participación Comunitaria - 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 que giran alrededor del ejercicio de la participación, el grupo se redujo a ocho mujeres que en la actualidad desarrollan las acciones propias del objeto de control social definido.

*Tabla 2.* 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 órgano de Control, la Veeduría Distrital.

## **2. Caracterización objeto de control social**

### **2.1 Objeto de Control Social**

En 2017 con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, la SDS y la SDMujer, 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:

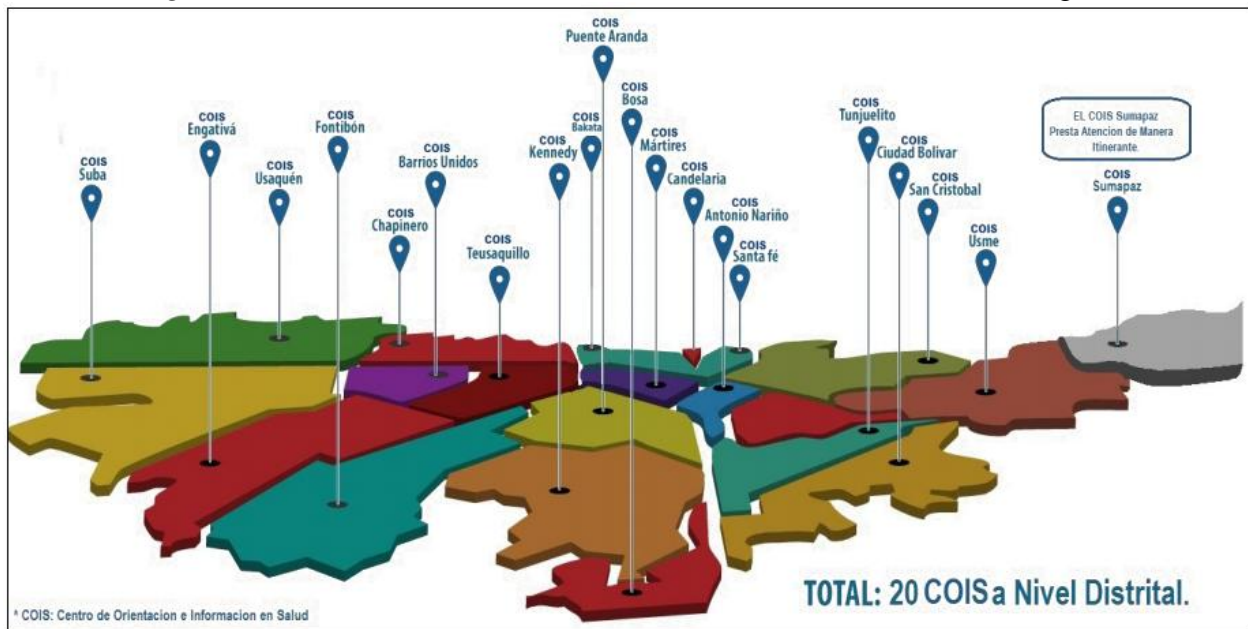
- Verificación de estado de afiliación en comprobador de derechos, FOSYGA, Planeación Nacional-Resultados de encuesta SISBEN, a fin de orientar de manera efectiva al ciudadano frente a las gestiones a realizar en los casos de traslados, aplicación de movilidad, inclusión de beneficiarios, reporte de 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,

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

**3.1 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, especificado según 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 actualmente están realizando el 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 Distrital<sup>1</sup>, 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:

---

<sup>1</sup> 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 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:</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>



<i>Atención diferenciada</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 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 la misma 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	N.A.	La articulación del COIS facilita la gestión con la unidad de servicios y el call center para la asignación de	La articulación con instituciones para población vulnerable como jardines infantiles, casas de refugio, casas de adulto mayor y ONG,

	línea telefónica fija en el punto dificulta los procesos gestión con los diferentes actores del sistema.		citas, la atención está orientada para usuarios del régimen contributivo y subsidiado, se cuenta con buzón de sugerencias,	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>
	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 incómodo 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	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.



	espacio estrecho y a la cantidad de escaleras que hay.			
<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 ciudadanía.	N.A.	Se cuenta con suficientes piezas comunicativas sobre los COIS, 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).	La articulación con instituciones para población vulnerable como jardines 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 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.	N.A.	Amabilidad, información concisa, oportuna y pertinente. El trato es humano, hay conocimiento del tema por parte 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.	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 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>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
	En algunos casos, el mismo funcionario debe atender otros COIS (por reemplazo).	N.A.	Gran número de atención a mujeres.	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>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</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	El deterioro y antigüedad de la instalación.	N.A.	N.A.

	pequeño. Instalación muy vieja y deteriorada. Sin acceso a PcD física.			
<i>Componente 2: Calidad en la atención</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</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 existe letrero externo que identifique el COIS.	El desconocimiento sobre los COIS, repercute en el acceso y la prestación de los servicios de estos.	La atención de la funcionaria fue muy buena, la información fue clara y la deposición excelente. Amabilidad, información concisa, oportuna y pertinente, el trato es humano, hay conocimiento del tema por parte de la profesional, buena disposición para atender a personas. Material informativo abundante. Buena atención por parte de los funcionarios.	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 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, servirá de insumo para la elaboración de un pronunciamiento de la veeduría especializada en donde se registrarán 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.



#### **4. Pasos a seguir**

Fruto del ejercicio de control social, la veeduría especializada se encuentra preparando la presentación de un pronunciamiento dirigido a la Administración Distrital sobre el funcionamiento y los servicios prestados en los COIS. Se espera que la Administración Distrital, y a través de una interlocución constructiva y concertada escuche las recomendaciones, resuelva las inquietudes presentadas y se generen acuerdos y compromisos que contribuyan con el mejoramiento de la gestión en dichos centros.



Informe de avance veeduría  
especializada en salud: Atención en  
salud para las mujeres con enfoque  
diferencial (enero – junio de 2019)

## 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>.

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

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

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

FIN.