https://doi.org/10.56085/isss.526

Construcción de acuerdos éticos en la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

Development of Ethical Agreements at Bogotá District Health Secretariat

Construção de Acordos Éticos na Secretaria Distrital de Saúde de Bogotá

Milena Moreno-Martínez[1]
María Nancy Becerra-Beltrán[2]
Mónica Marcela Ulloa-Maz[3]

Resumen

Objetivo: Construir participativamente los *acuerdos éticos* de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, que describen los comportamientos concretos que los servidores públicos asumen en el desarrollo de sus funciones o actividades, en coherencia con la carta de valores de la entidad. ***Fechas y lugares:*** Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, Colombia, en el periodo comprendido entre el 16 de septiembre y el 20 de diciembre de 2013, en las 15 dependencias. Estas son: despacho del secretario; Subsecretaría; direcciones Jurídica y de Contratación; Participación Social y Servicio al Ciudadano; áreas Administrativa, Financiera; Desarrollo del Talento Humano; Desarrollo de Servicios; Salud Pública; Aseguramiento; Planeación y Sistemas; Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, y las oficinas de Control Interno, Asuntos Disciplinarios y Asesoría de Comunicaciones. ***Metodología:*** Es un estudio descriptivo, en el que participaron 250 servidores, para lo cual se dictaron 15 talleres, con una duración de cuatro horas cada uno, que incluían todas las áreas que conforman la entidad; se basó en el "Modelo de gestión ética para entidades del Estado" (Bogotá D. C., Colombia, USAID), con el liderazgo de la Dirección de Planeación y Sistemas, y los gestores de ética de la entidad, en coherencia con la carta de valores institucional. ***Participantes:*** Servidores de la Secretaría Distrital de Salud de los diferentes ámbitos jerárquicos, y colaboradores vinculados mediante contrato de prestación de servicios; ello constituyó una muestra representativa. ***Resultados:*** Con las categorías emergentes se abordaron los ocho valores establecidos en la carta de valores: vocación de servicio, responsabilidad, probidad, respeto, lealtad institucional, honestidad, tolerancia y humanización. ***Conclusiones:*** En la construcción de *acuerdos éticos* participó el 100 % de las dependencias; se evidenció el compromiso de los directivos con la destinación del tiempo necesario para el desarrollo del taller, con el fin de apalancar la trascendencia de los valores en la gestión de la entidad.

Palabras clave: ética, códigos de ética, humanización de la atención, valores sociales (DeCS-BVC).

1 Psicóloga. Especialista en Psicología del Consumidor.
2 Licenciada en Filosofía. Magíster en Planeación Socioeconómica.
3 Odontóloga. Especialista en Sistemas de Calidad y Auditoría.

Abstract

Objective: Developing participatory Ethical Agreements of the Divisions at District Health Secretariat, which describe the specific behaviors that public servants assume performing their functions or activities, following the Entity's Charter of Values. ***Dates and places:*** The Bogotá District Health Secretariat, period September 16-December 20, 2013, in 15 divisions: Secretary´s Office; Assistant Secretariat; Legal and Contracting Departments; Social Participation and Public Service; Administrative Office; Financial Office; Human Talent Development Division; Services Development Office; Public Health Office; Assurance Office; Planning and Systems Division, Emergency Regulatory Center; Internal Control Offices; Disciplinary Committee; and Communications Advisory Office. ***Methodology:*** A descriptive study with participation of 250 employees where 15 workshops held for 4 hours included all the areas of the entity; based on the Ethical Management Model for State Entities. Bogotá D.C. Colombia-USAID (1) led by Planning and Systems Division and Ethics Managers of the entity following with the Entity's Charter of Values. ***Participants:*** Servers of the District Health Secretariat of different role levels and collaborators under service contract, as a representative sample. ***Results:*** Categories covered eight values established within the Charter of Values, such as: commitment to service, responsibility, probity, respect, institutional loyalty, honesty, tolerance and humanization. ***Conclusions:*** 100 percent of the divisions participated to create the Ethical Agreements, showing the managers' commitment with the time devoted and required to develop the workshop, highlighting the relevance of values for the management of the entity.

Keywords: ethics, ethics code, care humanization, social values (DeCS-BVC).

Resumo

Objetivo: Construir de jeito participativo os acordos éticos das dependências da Secretaria Distrital de Saúde, que descrevem os comportamentos concretos que servidores públicos assumem no desenvolvimento das suas funções ou atividades, em coerência com a carta de valores da entidade. ***Datas e lugares:*** Secretaria Distrital de Saúde, Colômbia, no período compreendido entre 16 de setembro e 20 de dezembro de 2013, em 15 dependências: Escritório do Secretário, Subsecretaria, Direções Jurídica e de Contratação, Participação Social e Serviço ao Cidadão, Administrativa, Financeira, Desenvolvimento do Talento Humano, Desenvolvimento de Serviços, Saúde Pública, Asseguração, Planeamento e Sistemas, Centro Regulador de Urgências e Emergências, Escritórios de Controle Interno, Assuntos Disciplinares e Assessora de Comunicações. ***Metodologia:*** Estudo descritivo no qual participaram 250 servidores para o qual foram feitas 15 oficinas, com uma duração de quatro horas que incluíam todas as áreas da entidade, baseados no "Modelo de Gestão Ética para Entidades do Estado, Bogotá D.C., Colômbia, USAID" (1), com a liderança da Direção de Planeamento e Sistemas e os Gestores de Ética da entidade, em coerência com a carta de valores institucional. ***Participantes:*** Servidores da Secretaria Distrital de Saúde de diferentes níveis hierárquicos e colaboradores vinculados mediante contrato de prestação de serviços, constituindo amostra representativa. ***Resultados:*** Com as categorias foram abordados oito valores estabelecidos na carta de valores, tais como: vocação de serviço, responsabilidade, probidade, respeito, lealdade institucional, honestidade, tolerância e humanização. ***Conclusões:*** Na construção de acordos éticos participou 100 % das dependências; foi evidenciado o compromisso de diretivos com a dedicação de tempo necessário para o desenvolvimento da oficina, apalancando a transcendência dos valores na gestão da entidade.

Palavras chave: ética, códigos de ética, humanização da atenção, valores sociais (DeCS-BVC).

Introducción

El desarrollo de esta experiencia se llevó a cabo en el periodo comprendido entre el 16 de septiembre y el 20 de diciembre de 2013, momento en el cual la entidad contaba con una estructura organizacional diferente a la actual; por ello, lo referido a continuación narra la experiencia vivida de acuerdo con dicho periodo. La Secretaría Distrital de Salud, por medio de la Dirección de Desarrollo del Talento Humano, lideró la implementación de la política del talento humano. Para el periodo, esta tenía el objetivo de garantizar una gestión con calidad, oportunidad y veracidad, basada en competencias laborales y comportamentales, con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos organizacionales, y mantener grados elevados de motivación, desarrollo y compromiso del talento humano vinculado con la Secretaría Distrital de Salud; allí se articularon los intereses individuales e institucionales.

Dentro de las líneas de acción de la política se encuentra diseñar e implementar estrategias que les permitan a los colaboradores fortalecer sus competencias comportamentales, continuar su crecimiento personal y garantizar un servicio humanizado (1). Esta valoración se encuentra acorde con la clasificación de los valores dada por Max Scheler, que va desde lo positivo a lo negativo, y en la que los valores positivos son importantes para organizar la vida humana en condiciones dignas (1). El programa de humanización de los servicios parte también de la fundamentación dada en la metafísica de Kant, en la que se da valor al hecho de potenciar a los seres humanos, quienes son valiosos en sí mismos (2).

Con base en la *política del talento humano* se elaboró el Programa de Humanización de los Servicios, el cual pretendió generar, en la Secretaría Distrital de Salud, una cultura de prestación de servicio de salud humanizada, soportada en la ética, el compromiso, el bienestar y el desarrollo de sus actores, con comunicación asertiva, articulación transectorial y asignación de recursos necesarios para garantizar el goce de los derechos y la práctica de los deberes de los servidores, usuarios y demás grupos de interés (3). Esta ha sido también la experiencia del Paraguay, que propende por avanzar en una concepción de lo público para proteger el buen gobierno de las entidades públicas, al hacer un esfuerzo de profundización de la democracia, para así rendir cuentas a la sociedad sobre el encargo que se ha hecho (4).

Por otra parte, el modelo estándar de control interno en su momento señalaba en el Subsistema de Control Estratégico, numeral 1.1.1, lo siguiente:

> [...] los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos son el elemento de control que define el estándar de conducta de la Entidad Pública, el cual establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los Servidores Públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución, la Ley y la finalidad social del Estado. (5)

También, la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su capítulo sexto (6), establece las políticas institucionales y pedagógicas de la lucha contra la corrupción con las que cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra este flagelo y de atención al ciudadano; estas deben contemplar, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la entidad, las medidas concretas para mitigarlos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Existe la misma preocupación en los lineamientos dados por el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), que busca la eficiencia en la utilización de los recursos públicos y la transparencia, para evitar este flagelo (7).

Asimismo, el Acuerdo 489 de 2012 (8) establece el programa de transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente, el cual promueve un cambio cultural de rechazo a la corrupción y de corresponsabilidad en la construcción de probidad y defensa de lo público, con el cual el gobierno distrital, las localidades, los entes de control, los servidores públicos, los contratistas, los interventores, el sector privado, las organizaciones sociales, los medios de comunicación y la ciudadanía apliquen normas y comportamientos que favorezcan la probidad y la cultura de la legalidad.

Así, la Secretaría Distrital de Salud, dentro de las medidas preventivas de lucha contra la corrupción, identificó la suscripción de acuerdos éticos específicos por cada una de las áreas que conforman la entidad;

dado que el proceso de gestión del talento humano es el encargado de promover el fortalecimiento de las competencias comportamentales de los servidores públicos de la entidad, también identificó en su mapa de riesgos de corrupción la necesidad de establecer acciones de intervención para mitigar dichos riesgos. Entre ellas se encuentra diseñar un instrumento que permita la suscripción de acuerdos éticos, de acuerdo con la carta de valores institucional, y socializar el instrumento para que cada dirección aplique la suscripción de acuerdos, según las necesidades encontradas. Por esta razón, se desarrollará la metodología para la formulación de acuerdos éticos en la entidad.

Ello se encuentra acorde con el pensamiento de las empresas que están tomando conciencia de que un desarrollo sostenible necesita un comportamiento socialmente responsable y ético, de modo que transmita confianza y sea aceptado por la sociedad (9). Para facilitar este objetivo, la Secretaría Distrital de Salud cuenta con una herramienta importante, como son los *acuerdos éticos*, que en la práctica hacen operativo este tema en la entidad.

Desarrollo de la experiencia

La experiencia se desarrolló con la metodología de un estudio descriptivo, basados en el "Modelo de gestión ética para entidades del Estado" (Bogotá, Colombia, USAID) (10), en coherencia con la carta de valores de la entidad, y se realizó con 250 servidores. Se ejecutaron 15 talleres, con una duración de cuatro horas aproximadamente; el criterio para la creación de los equipos de trabajo fue de máximo 30 servidores, escogidos en las dependencias de la entidad. Para aquellas divisiones en las cuales el número de servidores vinculados era inferior a este número, se participó con mínimo el 40 % de los colaboradores, que representaban los diferentes ámbitos jerárquicos, tipos y tiempo de vinculación en la entidad.

Los documentos y acuerdos por formular fueron validados, apoyados y gestionados por el equipo directivo o los gestores de ética de la entidad, quienes los dieron a conocer al equipo para favorecer su interiorización y liderazgo en la formulación e implementación de los acuerdos. Con ese fin, se ejecutaron las acciones expuestas en la tabla 1.

Tabla 1. Proceso de construcción y socialización de acuerdos éticos

Proceso	Actividades
Validación de la estrategia por parte de los gestores de ética	Socialización y aprobación del instrumento para la suscripción de acuerdos éticos. Suscripción del compromiso para apoyar la construcción de los acuerdos éticos, con el fin de garantizar la participación de por lo menos 30 servidores, o, en el caso de que sean menos, el 40 % de los colaboradores de cada dirección.
Cualificación del equipo de gestores de ética.	Diseño del taller "Comprometiéndonos con ética y humanización hacia la excelencia". Capacitación y entrenamiento: se capacitó a los gestores en el desarrollo de los talleres; se destacó su papel de facilitadores en la formulación de los acuerdos con las diferentes dependencias de la entidad. Desarrollo de un taller piloto, al que se invitó a algunos colaboradores, quienes retroalimentaron el ejercicio de construcción de los acuerdos éticos. Se ajustó y mejoró el taller de suscripción de los acuerdos éticos.
Lanzamiento institucional para la movilización de la Secretaría Distrital de Salud en la construcción de compromisos éticos.	El diseño de piezas comunicativas que favorecieron la sensibilización en la suscripción de los acuerdos éticos fue posible con la ayuda de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Se gestionaron los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad.
Construcción de compromisos éticos por parte de las dependencias de la entidad.	Establecimiento del cronograma para la ejecución de los talleres; confirmación de fechas con los directivos. Consecución de los recursos logísticos para el desarrollo y ejecución de los talleres.
Consolidación de la información.	Se elaboró un documento que reflejó los compromisos éticos de cada dependencia, construidos en cada uno de los talleres.
Acto de suscripción de acuerdos éticos por dependencias.	Una vez revisados y ajustados los documentos de suscripción de los acuerdos éticos, cada director eligió un espacio de socialización con los resultados obtenidos con el equipo de trabajo, y procedió a firmar el documento que reposa en la Dirección de Desarrollo del Talento Humano.
Publicación formal de los documentos de suscripción de compromisos éticos.	La Dirección de Desarrollo del Talento Humano, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, publicó en los medios de comunicación internos de la entidad la suscripción de los compromisos éticos suscritos.
Seguimiento al cumplimiento de los compromisos éticos.	Una vez implementados los acuerdos éticos, los gestores de ética desarrollaron actividades de seguimiento de la suscripción de estos en cada una de las dependencias.

Fuente: Metodología para la construcción de Acuerdos Éticos en la Secretaría Distrital de Salud, 2013.

Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la construcción de los acuerdos éticos (tabla 2).

Los acuerdos éticos de cada dependencia describen conductas concretas que los colaboradores asumirán en el desarrollo de sus funciones o actividades, en coherencia con la carta de valores de la Secretaría Distrital de Salud.

En las tablas 3 a 10 se relacionan los valores en las categorías definidas después de recopilar toda la información de las dependencias participantes del proceso.

Tabla 2. Participación de los servidores en los talleres de acuerdos éticos

Dependencia	Número de asistentes
Dirección de Participación Social	15
Oficina de Control Interno	16
Dirección Administrativa	36
Subsecretaría	14
Dirección de Planeación y Sistemas	28
Dirección de Salud Pública	27
Dirección de Desarrollo del Talento Humano	14
Dirección Centro Regulador de Urgencia y Emergencias	16
Oficina de Asuntos Disciplinarios	8
Dirección Financiera	17
Dirección Jurídica y de Contratación	15
Dirección de Desarrollo de Servicios	22
Despacho	5
Oficina Asesora de Comunicaciones	3
Dirección de Aseguramiento	30
Total	250

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la Secretaría Distrital de Salud (SDS).

Tabla 3. Vocación de servicio

Público	Resultado
Organizaciones sociales	Nos articulamos internamente y de manera planificada para fortalecer los procesos que adelanta la Dirección, teniendo en cuenta los valores y principios institucionales.
	Contratamos a los profesionales con perfil y competencias técnicas y humanas necesarias para el desarrollo de las acciones de la Dirección.
	Hacemos buen uso de los recursos asignados para el desarrollo de las actividades propias de la Dirección.
	Creamos confianza y credibilidad con las acciones que adelantamos con las organizaciones sociales, para cumplir con la carta de valores de la Secretaría Distrital de Salud.
Comunidad/ Ciudadanía	Evaluamos la efectividad de los controles para que los procesos cumplan con sus objetivos.
	Prestamos un trato con calidez y oportunidad a los ciudadanos.
	Llegamos puntualmente a los turnos, reuniones y compromisos establecidos.
	Nos adherimos a los procesos y procedimientos de la entidad.
	Atendemos con calidad, oportunidad y disposición al usuario, sin ningún tipo de distinción.
	Atendemos al usuario en forma oportuna, efectiva y proactivamente, con el fin de procurar su satisfacción.
	Reconocemos la dignidad humana y damos trato equitativo al usuario.
	Actuamos con dignidad, en observación a los principios éticos.
	Tratamos al usuario con amabilidad y respeto; reconocemos su historia, su esfera personal, familiar y social.
	Reconocemos nuestra idoneidad y limitaciones, y actuamos en consecuencia.
Servidores de la Secretaría Distrital de Salud.	Utilizamos expresiones de amabilidad y respeto hacia los demás servidores.
	Practicamos e interiorizamos los valores propios de la entidad.
	Nos comprometemos de forma propositiva con las funciones y actividades asignadas.
	Escuchamos atentamente la necesidad del usuario para resolverla u orientarlo.
	Lideramos los procesos y procedimientos a cargo, con responsabilidad y conocimiento.
	Brindamos asesoría y apoyo técnico de manera respetuosa y oportuna en el trámite de solicitudes realizadas por las demás dependencias.
	Somos mediadores técnicos en los casos en que exista controversia entre las direcciones; interactuamos con ellos y unificamos criterios de manera objetiva.
	Damos respuesta a las solicitudes de manera eficaz y eficiente, de acuerdo con los recursos disponibles.
	Analizamos las necesidades de los usuarios en forma detallada para brindar una solución adecuada.
Empresas sociales del Estado	Brindamos un trato adecuado, digno y humanizado a los usuarios de nuestro servicio.
	Planificamos y organizamos nuestros procesos y tiempos de manera adecuada, para brindar un servicio con efectividad.
	Reconocemos la diversidad y el derecho de los otros a opinar diferente a mí.

Continúa

Continuación

Otros actores del sistema	Atendemos amablemente a los usuarios recurrentes de nuestros servicios. Enfocamos nuestros esfuerzos en mejorar los procesos y trabajar en equipo. Tomamos la mejor actitud, con el fin de prestar una atención adecuada. Realizamos las gestiones necesarias para solucionar los problemas o dudas de los usuarios.
Personas jurídicas y naturales	Socializamos internamente las actividades que adelanta la dependencia, con el fin de favorecer la gestión. Gestionamos alternativas que favorezcan la calidad de vida de los contratistas, de acuerdo con la normatividad vigente.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

Tabla 4. Responsabilidad

Público	Resultado
Empresas sociales del Estado	Apoyamos el desarrollo del proceso de humanización en las ESE para mejorar la calidad de la atención de los usuarios. Promovemos el uso de mecanismos administrativos, jurídicos, políticos y sociales para garantizar el derecho a la salud en el Distrito Capital. Presentamos información veraz, oportuna y objetiva a la alta dirección de la entidad para la toma de decisiones.
Entes de control	Continuamos siendo el enlace entre la entidad y los entes de control.
Entidades del Sistema General de Seguridad Social/Entidades que hacen parte del Sistema de Prevención y Atención de Emergencias/IPS	Trabajamos articuladamente en la dependencia para responder oportunamente a las necesidades de los usuarios. Asistimos puntualmente a las actividades programadas y nos comunicamos en caso de no poder asistir. Somos tolerantes y respetuosos con nuestros usuarios internos y externos. Participamos activamente en las reuniones a las cuales hemos sido convocados. Tratamos con amabilidad y respeto tanto al usuario interno (compañeros y compañeras) como externo. Somos garantes de los valores institucionales y del trabajo en equipo para fortalecer la calidad del servicio prestado en la dependencia. Unificamos los criterios en la información solicitada a las ESE, para evitar su duplicidad. Empoderamos a los nuevos compañeros de trabajo en los procedimientos para los cuales fueron vinculados, con el fin de garantizar su continuidad. Mantenemos una comunicación directa, asertiva y amable con las instituciones. Formulamos planes y estrategias para lograr la retroalimentación oportuna de los requerimientos, actividades y procesos, de forma que mejoren la gestión institucional y atienda los intereses internos y externos. Brindamos servicio a los clientes internos y externos, con calidad técnica y ética. No aceptamos dádivas ni prebendas por nuestra labor. Respondemos a las necesidades de los prestadores de servicios de salud con equidad y transparencia.
Medios de Comunicación	Mantenemos una comunicación constante con los referentes de comunicación de otras de dependencias para fortalecer las directrices de la Circular 001 de 2012. Somos proactivos en la búsqueda de información positiva para entregar a los medios masivos de comunicación, con el fin de posicionar la Secretaría Distrital de Salud.
Secretaría Distrital de Hacienda	Establecemos canales de comunicación entre referentes. Reconocemos que la información producida en la Dirección es institucional y no personal.
Entes de control	Somos oportunos en la atención a los requerimientos de los órganos de control. Nuestra carta de presentación frente a los órganos de control es la cordialidad.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

Tabla 5. Probidad

Público	Resultado
Procesos	Realizamos auditorías basadas en procedimientos y guías estandarizadas. Aplicamos la metodología de priorización adoptada por el proceso evaluativo para la formulación del programa de auditoría. Rotamos los auditores teniendo en cuenta el perfil profesional para la ejecución del programa de auditoría.
Alcaldías locales	Somos un equipo de trabajo comprometido y armonizado frente a las actividades relacionadas con el acompañamiento a las alcaldías locales. Reconocemos en nuestros compañeros su actuar transparente y dirigido al cumplimiento de la responsabilidad pública.
Instituciones prestadoras de servicios (IPS), fundaciones y empresas sociales del Estado	Atendemos las necesidades de información de manera oportuna, amable y eficaz a los diferentes actores del Sistema de Seguridad en Salud. Somos eficaces en el manejo documental de la información. Asistimos a los espacios de actualización y nos informamos sobre las normas y procedimientos que atañen a las funciones de la dependencia. Interactuamos con los ejecutores de proyectos de manera propositiva y respetuosa.

Continúa

Continuación

Entes de control	Trabajamos articuladamente en la construcción de la información para dar respuesta efectiva a los entes de control. Gestionamos como grupo proveedor la información institucional pertinente ante cualquier ente de control. Entregamos información veraz y oportuna a los entes de control. Asumimos las oportunidades de mejora de los procesos, teniendo en cuenta sus debilidades y fortalezas. Reconocemos que la información no es de uso particular, sino de la institución. Brindamos información oportuna, veraz y completa a nuestros usuarios. Reconocemos que las auditorías son oportunidades de mejora. Mantenemos actualizada nuestra información y la suministramos de acuerdo con la normatividad vigente. Analizamos los casos en mesas de trabajo para retroalimentar conocimientos e información derivada de los procesos. Utilizamos un tono de voz mesurado y control del ruido, para respetar al compañero y al usuario en todo momento, en razón del espacio reducido. Controlamos la expresión de nuestras emociones para favorecer el servicio que prestamos. Conformamos la Secretaría Jurídica interna para mejorar los procesos administrativos de la oficina. Generamos canales de comunicación entre los integrantes de la oficina para mejorar la gestión, y brindar una debida orientación y documentación al usuario. Los documentos que debo tener en mi puesto de trabajo son aquellos que se encuentran en trámite, para aplicar la metodología de las 5s, con el fin de suministrar información oportuna a los entes de control y demás usuarios que lo requieran.
Sector nacional y distrital	Asignamos actividades de acuerdo con el perfil profesional y las competencias laborales. Gestionamos con las otras dependencias la información necesaria para responder oportunamente a los requerimientos. Documentamos y socializamos la información generada por la Dirección.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

Tabla 6. Respeto

Público	Resultado
Ciudadanos y ciudadanas	Reconocemos los derechos de los ciudadanos y ciudadanas como principio de nuestro quehacer. Facilitamos la búsqueda de una respuesta oportuna y efectiva a las necesidades y/o exigencias de los ciudadanos en relación con su derecho a la salud. Damos un trato amable a los ciudadanos, sin distingo o discriminación. Estamos prestos a atender, comprender y escuchar los requerimientos, quejas y sugerencias de los ciudadanos. Asignamos actividades y responsabilidades de acuerdo con el perfil profesional, la experiencia y la actitud del servicio, con el fin de garantizar un servicio adecuado a la ciudadanía. Proporcionamos un trato cortés a todos los usuarios. Reconocemos y respetamos la diversidad y el derecho de los otros.
Servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de Salud	Somos solidarios con nuestros compañeros de trabajo, al propiciar un ambiente de respeto, tolerancia y comprensión. Reconocemos y respetamos la manera de ser, las opiniones y las prácticas de los demás, aún cuando sean opuestas a las nuestras. Respetamos la vida personal de nuestros compañeros y las desligamos del ámbito de trabajo. Asistimos puntualmente a las reuniones programadas, como muestra de respeto por el tiempo de los demás y de la imagen de la oficina. Dedicamos el tiempo necesario para saludar cordialmente a quienes acuden a la oficina. Entregamos de manera puntual la información que nos solicitan, al reconocer que es un insumo para el trabajo de los demás. Saludamos y nos despedimos amablemente de nuestros compañeros. Asistimos puntualmente a las reuniones y avisamos oportunamente cuando no nos es posible asistir. No interrumpimos el trabajo ni la conversación entre nuestros compañeros, sin importar el cargo o el tema por tratar. Nos comunicamos en volumen y un tono adecuados. Cumplimos con nuestros compromisos y responsabilidades dentro de los tiempos establecidos. Nos tratamos amablemente y sin ningún tipo de discriminación y prejuicio. Distribuimos equitativamente las cargas de trabajo, según criterios técnicos y competencias.
Personas jurídicas y naturales	Separamos las diferencias personales de las funciones institucionales para lograr un adecuado ambiente laboral. Respetamos y reconocemos la dignidad humana, independientemente de la jerarquía que ocupa en la institución.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

Tabla 7. Lealtad institucional

Público	Resultado
Directivos	Presentamos información veraz, oportuna y objetiva a la alta dirección de la entidad para la toma de decisiones. Participamos en las actividades programadas por la entidad dirigida a la formación y crecimiento del talento humano de la Oficina. Demostramos nuestro compromiso institucional presentando evaluaciones objetivas.
Otros sectores del Distrito Capital	Llegamos oportunamente a las reuniones acordadas y cumplimos con los compromisos en los tiempos establecidos. Respetamos las diferencias ideológicas. Comunicamos y respetamos al interior del sector las decisiones tomadas y compromisos adquiridos con los otros sectores. Somos fieles y leales a la Carta de Valores y Principios Institucionales en el desarrollo de nuestra gestión en respuesta al interés colectivo y no al particular.
Los prestadores públicos y privados	Todos cumplimos con las normas y lineamientos técnicos sin importar nuestro nivel jerárquico. Mantenemos la confidencialidad de la información reservada tanto de la SDS como de los actores. Informamos oportunamente a los Directivos de los riesgos que se presentan en el desarrollo de nuestras actividades. Manejamos las diferencias de criterios técnicos de manera privada sin dejarlas en conocimiento de los usuarios externos. Preparamos nuestras reuniones y discutimos las diferencias para llegar a un consenso técnico.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

Tabla 8. Honestidad

Público	Resultado
Proveedores	Los únicos pagos y dádivas que recibimos son las gracias por el deber cumplido. Brindamos la información adecuada y oportuna a los proveedores. Adelantamos los procesos contractuales de conformidad con las normas y procedimientos establecidos. El trato que tenemos con los proveedores es de respeto y amabilidad.
Empresas sociales del Estado, instituciones prestadoras de servicios de salud y empresas administradoras de planes de beneficios	Tomamos decisiones siempre bajo parámetros éticos, técnicos y normativos. Respetamos los consensos y actuamos consecuentemente con ellos. Planeamos y desarrollamos nuestras labores de acuerdo con los procesos establecidos en la institución. Democratizamos la información y comunicamos las decisiones. Seleccionamos y contratamos el talento humano que cumpla con las competencias técnicas requeridas para garantizar la calidad de la gestión. Socializamos lo que hacemos de manera sistemática y sistémica en espacios instituidos, con el fin de crear consensos. Retroalimentamos siempre a las EAPB y demás actores para garantizar la transparencia en los procesos. Tomamos decisiones de manera objetiva, trabajando en equipo continuamente. Mantenemos una comunicación asertiva con las EAPB y con nuestros compañeros, para favorecer la honestidad en las relaciones.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

Tabla 9. Tolerancia

Público	Resultado
Públicos servidores de la Secretaría Distrital de Salud y Fondo Financiero Distrital/ESE	Mantenemos una comunicación directa, asertiva y respetuosa con nuestros usuarios internos y compañeros de trabajo. Asistimos puntualmente y con una actitud propositiva a las reuniones programadas, y respetamos la agenda programada. Confiamos y respaldamos a nuestros compañeros en las decisiones tomadas respecto a los temas para los cuales han sido delegados. Escuchamos y entendemos a las personas, respetando las diferencias. Participamos en las diferentes reuniones, y respetamos las opiniones y el uso de la palabra.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

Tabla 10. Humanización

Público	Resultado
Empresas sociales del Estado	Atendemos con prioridad al usuario, y dejamos a un lado los intereses personales. Orientamos oportunamente al usuario, con buena actitud y calidad en el servicio. Contestamos atenta y adecuadamente las consultas telefónicas. Somos proactivos en el desarrollo de las actividades cotidianas, al responder de manera afable y solidaria. Superamos barreras personales, al actuar con compromiso institucional. Buscamos soluciones alternativas y eficaces para resolver las necesidades planteadas por nuestros usuarios. Contribuimos con el fortalecimiento de la gestión de las ESE, mediante la atención de planes, políticas y programas.
Ciudadanos y ciudadanas	Atendemos y orientamos al ciudadano, con el propósito de satisfacer sus necesidades. Somos sensibles y amables ante las necesidades de los ciudadanos. Nos relacionamos con los ciudadanos de manera solidaria, para comprender y respetar sus particularidades. Escuchamos a los demás con atención, sin emitir juicios ni imponer nuestras ideas. Reconocemos a los ciudadanos como sujetos de derechos y con capacidades diversas. Propiciamos espacios de diálogo para la expresión de insatisfacciones, necesidades y propuestas en escenarios institucionales y públicos. Nos relacionamos adecuadamente con nuestros usuarios internos y externos. Respetamos y aceptamos la diferencia. Buscamos alternativas para atender las necesidades del usuario. Brindamos atención al usuario con calidad.
Servidores y exservidores de la Secretaría Distrital de Salud	Cumplimos los procedimientos sin discriminación o distinción alguna. Capacitamos con énfasis en crecimiento y desarrollo personal a los servidores de la SDS. Atendemos de manera oportuna, amable y eficaz todas las solicitudes. Desarrollamos acciones que contribuyan al desarrollo integral del servidor en sus diferentes esferas (familiar, social, espiritual, personal y laboral). Somos tolerantes y respetuosos con nuestros usuarios internos y externos. Atendemos las solicitudes de los servidores, al aplicar criterios de honestidad, humanización, oportunidad y efectividad, de conformidad con la carta de valores. Respondemos como equipo de manera solidaria para encontrar soluciones a las dificultades presentadas. Brindamos atención al usuario sin preferencia alguna. Participamos con entusiasmo y compromiso de los espacios definidos por el despacho, para la interactividad, el diálogo, la humanización y la construcción de una Secretaría de excelencia. Reconocemos la diversidad y el derecho a pensar diferente. Brindamos trato amable, respetuoso y cordial a todas las personas con las que interactuamos. Respetamos los espacios y los tiempos de nuestros compañeros para cumplir con las obligaciones personales, familiares, culturales y sociales. Cumplimos con oportunidad, efectividad y rigor los compromisos de la entidad.

Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano, talleres de acuerdos éticos de la SDS.

De acuerdo con lo referido anteriormente, se nota el interés de los servidores en contribuir con elementos que fortalezcan una cultura organizacional hacia el respeto, la diferencia, la transparencia de todos los procesos realizados en la entidad. Todo ello denota un interés por el desarrollo institucional de los valores éticos. Con base en las respuestas dadas por los participantes, se observa la necesidad de desarrollar los procesos administrativos siguiendo lineamientos técnicos establecidos previamente, en los que se resalte, además, el sentido de pertenencia a la entidad.

Discusión

Entre los aspectos novedosos que se destacan como resultado de los *acuerdos éticos* está el de continuar adelantando acciones de formación y/o capacitación en los temas relacionados con el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el servicio con oportunidad, la calidad en la atención y el respeto a la diferencia; empoderar a los servidores en el reconocimiento de que la información no es de uso particular, sino institucional; cuando se hace de este modo, su fin también es orientar la discusión sobre los medios más adecuados para lograrlo.

Las acciones propuestas por los servidores y colaboradores partícipes del proceso resultan consonantes con lo enunciado y reconocido. A escala internacional, por ejemplo, se coordina con los enunciados de Cortina en el *Manual de ética del Paraguay* (11), entre los que se destacan: el interés público, la integridad, la objetividad, la responsabilidad, la transparencia, la honestidad y el liderazgo.

Aquí encontramos dos valores comunes con los establecidos por la entidad. En primer lugar, la *responsabilidad*; para Cortina, los funcionarios son responsables de sus decisiones y acciones ante el público, lo cual se refleja también en la carta de valores de la entidad. En segundo lugar, la honestidad; para el autor (11), se tiene la obligación de declarar todos los intereses privados relacionados con las responsabilidades públicas; la entidad, por su parte, habla de la rectitud en las actuaciones, de la sinceridad en las relaciones, de la claridad en las decisiones y del extremo celo y diligencia en lo que nos confían.

Con estos dos valores podemos desarrollar una interesante discusión, pues la responsabilidad y la honestidad llevan a mejorar y aclarar el camino por seguir entre las personas que tienen que interactuar en todos los procesos administrativos, tanto de las entidades públicas como privadas. Cuando enfatizamos estos valores en todos los involucrados podemos obtener resultados como los que se describen en la tabla 7. En esta se destaca el trato de respeto y amabilidad que debemos tener, por ejemplo, con los proveedores; además, "los únicos pagos y dádivas que recibimos deben ser las *gracias* por el deber cumplido", y los funcionarios deben tomar decisiones siempre bajo parámetros éticos, técnicos y normativos.

Por otro lado, según lo descrito por Bautista, en el artículo titulado "Ética de la administración pública" (12), los servidores públicos aprenden normas por medio de mecanismos de socialización, por lo cual la capacitación es clave para tomar conciencia y desarrollar actitudes que ayuden a resolver dilemas éticos. Por ello, la socialización y el seguimiento de los acuerdos éticos de cada una de las dependencias de la Secretaría es importante para afianzar una cultura de la ética; este debe ser un ejercicio de todas las administraciones y de todos los sectores, y debe ejecutarse de forma constante. En consecuencia, la participación de los directivos y servidores de la entidad para el empoderamiento de la carta de valores y la construcción de los acuerdos éticos se destaca como una fortaleza; se evidencia un importante grado de sensibilidad y reconocimiento de la trascendencia de la ética en el cumplimiento de la labor institucional, al abordar diferentes públicos y procesos. Esto implicó reconocer al otro como ser fundamental para el desarrollo de la propia labor, salir de una esfera personal a otras esferas, social, laboral y familiar.

En el caso de la construcción de dichos acuerdos, se pudo identificar que la ética se constituye en una preocupación por el bienestar del otro en términos de responsabilidad y de cuidado, y adquiere su forma cuando aceptamos la legitimidad del otro como un ser con el cual configuramos un mundo social (10).

Conclusiones

La elaboración de los *acuerdos éticos* contó con la participación del 100 % de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud. Dicha participación se caracterizó por la proactividad, la reflexión, la discrepancia y, finalmente, el consenso en la elaboración de los acuerdos; que fueron a su vez un reflejo de la comunicación asertiva de quienes participaron en el proceso. Este fue productivo, ya que se identificaron fortalezas y aspectos susceptibles de mejora comunes en las dependencias.

Los directivos de cada dependencia evidenciaron su compromiso, al favorecer la asistencia de sus colaboradores y la destinación del tiempo necesario para el desarrollo del taller, lo que ayudó a que los participantes se empoderaran de este espacio de discusión y propusieran mecanismos de solución.

Los *acuerdos éticos* se construyeron con base en la carta de valores de la entidad. Los asistentes al taller abordaron los ocho valores establecidos en ella; esto evidencia el reconocimiento de la trascendencia de los acuerdos en la gestión que la Secretaría Distrital de Salud adelanta y ayudó en la comprensión de los participantes para precisar el horizonte conceptual que se debía tener en cuenta para ello.

Se debe aclarar que los *acuerdos éticos* analizados en el documento corresponden a aquellos que se construyeron durante los talleres, los cuales estaban sujetos a revisión y validación por parte de cada directivo en su dependencia.

Otro factor que se destaca es la importancia de la designación de labores, según las competencias técnicas del personal que las debe desarrollar, al mantener la comunicación interna de las acciones que el equipo de trabajo adelanta, con el fin de favorecer la gestión de la entidad. Esto se afianza con lo descrito por Bautista (12), cuando afirma que "unas condiciones sólidas de servicio público deben basarse en políticas eficaces de recursos humanos".

Agradecimientos

Agradecemos la participación de los gestores de ética de la Secretaría Distrital de Salud: Óscar Ramiro Reyes Muñoz, Lilia Amanda Farieta Castro, Blanca Cecilia Torres Cristancho, Olga Lucía González Piedrahita, Adalgiza Lucía Reyes López, Horacio de Jesús Ortega Montes, Cielo Rocío Valencia Corredor, María Teresa Sáenz Galán, María Nancy Becerra Beltrán, Flor Esperanza Fraile Gómez, Ana Sofía Alvarado Rodríguez y Sosy López Peña. Asimismo, se agradece la participación del secretario de despacho, el subsecretario, los directores y jefes de oficina de la Secretaría Distrital de Salud, y de los colaboradores participantes en cada taller.

Fuente de financiación: recursos propios de la Secretaría Distrital de Salud, asignados a la Dirección de Desarrollo del Talento Humano.

Las autoras manifiestan no tener conflicto de intereses en el desarrollo de esta experiencia.

Referencias

1. Secretaría Distrital de Salud. Política del Talento Humano. Bogotá: SDS; 2010.

2. Cortina A. El mundo de los valores. Ética y educación. Bogotá: Editorial El Buho; 2009.

3. Beltrán SD. Programa de humanizacion de los servicios en entidades públicas de salud. Bogotá: Universidad Manuela Beltrán y Secretaría Distrital de Salud; 2012.

4. Programa Umbral Paraguay. Una causa nacional. Manual de ética pública. Como incorporar la ética pública en la cultura institucional de los organismos y entidades del Estado. Med. 2008;116:41-2.

5. Modelo Estándar de Control Interno. Subsistema de Control Estratégico. Med. 2010:1.1.1.

6. Congreso de Colombia. Ley 1474 del 12 de julio de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Bogotá.

7. Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes). Documento 3249. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación. Med. 2003:4-4.

8. Concejo de Bogotá, D. C. Acuerdo 489 de 2012 por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D. C. 2012-2016 -Bogotá humana-.

9. Los expertos abogan por una reflexión práctica de la ética que mejore la conducta de las personas en las organizaciones. Códigos éticos para el mundo empresarial. Revista Economistas 2005;292:1-1.

10. United State Agency International Development (USAID). Modelo de gestión ética en entidades del Estado. 1961.

11. Cortina A. Hasta un pueblo de demonios. Ética pública y sociedad. En Manual de ética del Paraguay. Madrid: Taurus; 1998.

12. Bautista OD. La ética en la gestión pública. México: UPN; 2001.

Recibido para evaluación: 3 de febrero de 2014
Aceptado para publicación: 22 de mayo de 2016

Correspondencia
Nohora Milena Moreno-Martínez
Psicóloga
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá
Carrera 32 # 12-81
nmmoreno@saludcapital.gov.co