



INFORME GESTION PQRS AÑO 2019 SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

INTRODUCCIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Sur E.S.E, dando cumplimiento a Constitución Política de Colombia Art 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales; Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C; Circular 103 de 2014 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de Implementación del Sistema Distrital De Quejas y Soluciones SDQS para trámite y cierre de peticiones ciudadanas pendientes en el actual SDQS.

Ley 1712 de 2014, Congreso de la República, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud, Declaración de derechos y deberes de los usuarios en salud.; Circular No. 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de salud, Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones; entre otras que regulan el desarrollo de la atención a las manifestaciones de los usuarios de los servicios de salud.

Se presenta información, teniendo en cuenta las Tipologías: CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones; DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa; DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de SERVICIOS
de Salud Sur E.S.E.

puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa; **QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público; **RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público; **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, **SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias; **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública; **FELICITACION:** Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio.

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur, con el Subproceso de PQRS definida para la atención de los Derechos de Petición de los Usuarios de Servicios de Salud; gestiona el 100% de los Derechos de Petición por prestación de servicios, que ingresan por los diferentes canales de escucha al Sistema Distrital de Quejas y Reclamos Bogotá Te Escucha, así como la respuesta de los mismos, en cumplimiento de los términos de ley; desde la recepción, clasificación y trámite del documento emitido por el ciudadano, hasta el envío de la respuesta al usuario mediante correo físico, edicto o correo electrónico y seguimiento la respuesta emitida hasta socialización de resultados con las diferentes áreas de servicios y formas de participación.

Teniendo en cuenta las disposiciones generales se toma como sustento para la realización de actividades y la atención de derechos de petición el procedimiento PS-PR-01 PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PQRS, cuyo objetivo es: estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre del derecho de petición (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, derechos de Interés General, Derechos de interés particular, Consultas, Solicitud de información.) por la prestación de servicios de salud, generando respuestas con atributos de calidad, coherencia, oportunidad y calidez a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente y Resolución Interna 0556 de 2019 por la cual se establecen los lineamientos para Gestión de Derechos de Petición de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





Las localidades objeto de los servicios son Ciudad Bolívar, Usme, Vista Hermosa y Sumapaz, en las Unidades de Servicios de Salud Tunal, Meissen, Tunjuelito, Vista Hermosa, Usme y Nazareth, estableciendo los mecanismos de escucha: Buzones de sugerencias, Presencial, correspondencia, E-mail, WEB, telefónico.

Buzon de Sugerencias instalados en cada una de las Unidades de Prestación de Servicios; Canal Presencial en los puntos en los cuales se cuenta con la atención de un Técnico administrativo PQRS (CAPS Vista Hermosa, CAPS Marichuela, USS El Carmen, CAPS Meissen, USS Tunal, Uss Nazareth y San Juan); Correspondencia en las Ventanillas de correspondencia de la USS Tunal y los puntos de correspondencia comunitaria mencionados anteriormente.

A través de la Web, con el enlace de la pagina web de la Subred www.subredsur.gov.co o a través del aplicativo Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte de los usuarios o trasladados desde otras entidades; de manera telefónica en las línea 195, o la línea Salud para Todos de la Secretaria Distrital de Salud y la Línea del Defensor del Ciudadano de la Subred Sur 7300000 ext 41017 y a través de correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co.

Para la Atención de Derechos de Petición en la Subred Sur, existen cuatro dependencias para manejo PQRS con ciclo completo de peticiones, Gerencia, para gestión de peticiones de tipo institucional; Asuntos Disciplinarios para atender denuncias; Salud Publica, para gestión de peticiones de Visitas de Sanidad y temas de Gestion del Riesgo y la Dependencia de Participacion Comunitaria y Servicio al Ciudadano, para temas asistenciales; cada una de ellas cumple un ciclo completo de las peticiones, teniendo a cargo la recepción y cierre de las mismas.

Además se hace la salvedad que se encuentran identificadas algunas peticiones como Central PQRS o No aplica, clasificado de esta manera teniendo en cuenta que de acuerdo a la manifestación no apunta a ninguna unidad específica sino a procesos generales de la Subred Sur.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS recibidas y atendidas en la vigencia 2019 en la Subred Integrada de Servicios de Salud, evidenciando el manejo a derechos de petición en cumplimiento de criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia, dando tramite al 100% de las manifestaciones recibidas en las Unidades de la Subred Sur, a través de los canales de escucha.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud S.I.S.E.

En este se describe el número total de PQRS recibidas en la entidad durante el año, discriminadas por canal de recepción, tipología, dependencia que recibe; se indican los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos por dependencia; seguido se realiza el análisis de causas de las tipología Queja, Reclamo y Felicitaciones enfocando el análisis en las posibles causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad con el fin de determinar las oportunidades de mejora en cada uno de los servicios de la Subred.

Para la vigencia del año 2019, dar claridad de acuerdo que a direccionamiento de la Veeduría Distrital y acorde a brindar información más ajustada a la estadística Distrital, a partir del mes de Julio se comienza a generar información sobre el número de peticiones registradas por la entidad y desde el área de PQRS, se continua brindando la información correspondiente al detallado de las Tipologías, Quejas, Felicitaciones y Reclamos por Unidad, lo que se convierte en herramienta de información para acciones correctivas en la Subred.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S.E.

GESTION DE PETICIONES

TABLA No. 1 TOTAL PETICIONES POR MES. AÑO 2019

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2019	1.116	1.445	1.476	1.339	1.431	1.173	1.123	1176	1206	1186	875	693	14.239

Fuente: Reporte SDQS 2019

En el año 2019 se recibieron en la Subred Sur 14.239 Derechos de petición, denotando disminución de número de PQRS, en el segundo semestre debido a lo mencionado anteriormente, donde se presenta el dato de peticiones registradas en la entidad adicional a la implementación de estrategias para disminución de las mismas, para las Tipologías de Solicitud de Copias y Derechos de Interés Particular (Solicitudes de de Salud Pública).

TABLA No. 2 TOTAL PETICIONES COMPARATIVO 2018-2019

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2018	873	1344	1142	1354	1492	1125	1354	1282	1175	1218	1220	940	14.519
2019	1116	1445	1476	1339	1431	1173	1123	1176	1206	1186	875	693	14.239

El número de Peticiones, comparado frente al 2018 en el cual se recibieron 14.519, se evidencia la disminución en el mismo periodo, de acuerdo a lo antes mencionado, manteniendo el promedio mensual de peticiones.

CANALES DE ESCUCHA

TABLA No.3 TOTAL PETICIONES POR CANAL DE ESCUCHA. AÑO 2019

CANALES DE INTERACCION	TOTAL
PRESENCIAL	4344
BUZON	5414
ESCRITO	1225

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S.E.

E-MAIL	2049
WEB	828
TELEFONO	376
REDES SOCIALES	3
TOTAL	14239

Fuente: Reporte SDQS 2019

GRAFICA No. 1 TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANALES DE ESCUCHA. AÑO 2019



Fuente: Reporte SDQS 2019

El Buzon de sugerencias fue el canal de escucha más usado en la vigencia 2019 con el 38% de participación (n=5.414), teniendo en cuenta que durante el periodo se dio cumplimiento a cronograma de apertura de manera semanal, se realizó socialización semanal en sala de canales de escucha, invitando a los usuarios a dar a conocer sus inquietudes a través de los diferentes medios de escucha.

En segundo lugar las peticiones de manera presencial 31% (n=4.344), en los 7 Puntos de Correspondencia comunitaria dispuestos por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en las cuales se atiende a los usuarios para sus Quejas y se reaccionan solicitudes de Historia clínica y Solicitudes de Visita de Sanidad.

En tercer lugar se ubican las recibidas a través del correo electrónico, contacenos@subredsur.gov.co, con el 14% (n=2.049), en cuarto lugar 9% para las peticiones escritas (n=1225). Seguido por las registrada en la Web 6% (n=828).

Las peticiones telefónicas debidas 3% (n=376) y 3 manifestaciones que se registraron bajo el canal redes sociales, sin embargo en el año 2019 se acordó junto a la oficina de

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S.S.

comunicaciones el direccionamiento en redes sociales a usuarios, para el uso de los canales de escucha oficiales para interponer manifestaciones cuyo contenido y necesidad se identifican como Derechos de Petición.

TABLA No. 4 COMPARATIVO PETICIONES POR CANAL DE ESCUCHA. 2018-2019

CANALES DE ESCUCHA	2018	2019
PRESENCIAL	4555	4344
BUZON	5170	5414
ESCRITO	2064	1225
E-MAIL	1713	2049
WEB	633	828
TELEFONO	384	376
REDES SOCIALES	0	3
TOTAL	14519	14239

Fuente: Reporte SDQS 2019-2019

GRAFICA No.2 COMPARATIVO CANALES DE ESCUCHA. 2018- 2019



Fuente: Reporte SDQS 2019-2019

El uso de canales de manera comparativa, entre el año 2018 y 2019 se denota que los Canales, Buzon y Presencial mantuvo el promedio de recepción de peticiones.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud S.I.S.S.

El canal escrito presentó disminución en el año 2019, teniendo en cuenta que la mayoría de estas manifestaciones corresponden a solicitud de copia y Derechos de Interés Particular en lo que respecta a asuntos de Salud Pública. Los demás canales mantuvieron el promedio comparativo para los años 2018-2019

CLASIFICACION TIPOLOGIA DERECHOS DE PETICION

TABLA No. 5 TOTAL PETICIONES POR TIPOLOGIA. AÑO 2019

TIPOLOGIA	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2760
RECLAMO	5891
SOLICITUD DE COPIA	2914
FELICITACIÓN	1265
QUEJA	783
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	127
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	287
SUGERENCIA	179
CONSULTA	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	10
TOTAL	14239

Fuente: Reporte SDQS 2019

GRAFICA No. 3 TOTAL REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA. AÑO 2019



Fuente: Reporte SDQS 2019

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Sur S.A.S.

El porcentaje mayor para tipos de petición para el año 2019 corresponde a Reclamos con un 41% (n=5.891) del total de las Peticiones, seguido por Solicitud de copia 20% (n=2.914); en tercer lugar Derechos de petición de interés particular con 19% (n=2.760), cuarto lugar está el reconocimiento a la labor de los colaboradores con el 9% (n=1.265) y en quinto lugar se encuentran las quejas con un porcentaje de 5% (n=783) del total de requerimientos del mes.

Derechos de interés General 2% (n=287), Sugerencias 1% (n=179), Solicitud de información 1%(n=127) Las consultas y denuncias por actos de corrupción tuvieron participación menor al 1%.

TABLA No. 6 COMPARATIVO PETICIONES POR TIPOLOGÍA. 2018 – 2019

TIPOLOGÍA	TOTAL 2018	TOTAL 2019
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3047	2760
RECLAMO	5060	5891
SOLICITUD DE COPIA	2957	2914
FELICITACIÓN	1209	1265
QUEJA	988	783
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	477	127
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	500	287
SUGERENCIA	230	179
CONSULTA	38	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	13	10
TOTAL	14519	14239

Fuente: Reporte SDQS 2019-2019

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



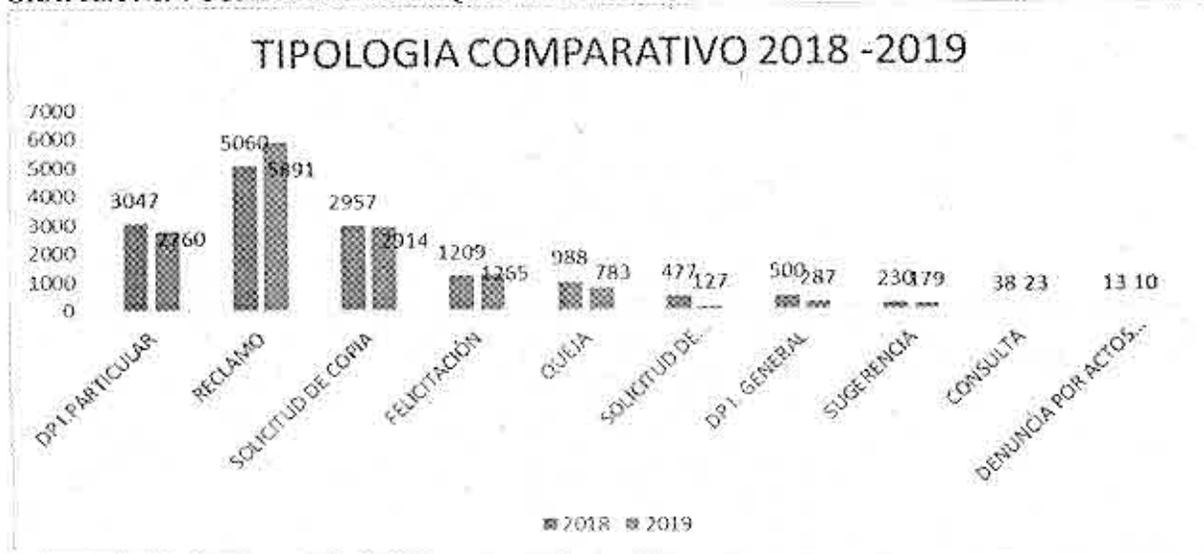
USS Nazareth
USS San Juan

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Salud
de Bogotá D.C.

GRAFICA No. 4 COMPARATIVO REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA. 2019-2018



Fuente: Reporte SDQS 2019-2018

Comparando la información de la tipología de requerimientos se denota que para el año 2019 se dio un incremento para los reclamos, disminuyó el número de solicitudes de información, al igual que el número de Quejas por trato deshumanizado. Incremento el número de felicitaciones en la vigencia 2019.

PETICIONES POR DEPENDENCIA

TABLA No. 7 TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA. AÑO 2019

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	TOTAL
USS TUNJUELITO	638
USS MEISSEN	2069
USS TUNAL	1386
USS VISTA HERMOSA	2403
USS NAZARETH	17
USS USME	1910
GERENCIA	94
PARTICIAPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	5713
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	9
TOTAL	14239

Fuente: Reporte SDQS 2019

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur C.S.E

GRAFICA No. 5 TOTAL REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA. AÑO 2019



Fuente: Reporte SDQS 2019

Para el primer semestre 2019 se realizó el ingreso y gestión de las peticiones recibidas a través los diferentes canales establecidos por la Subred, por parte de los técnicos de las 6 Unidades de Servicios de Salud y la Central PQRS, lo que representó el 40% (n=5.713) en el año, incluyendo en el segundo semestre el dato correspondiente a las peticiones registradas. De otra parte se dio gestión a temas institucionales a través de la dependencia denominada Gerencia quien gestiona de manera completa el 1% (n=94) de los requerimientos recibidos del total. La Dependencia de Asuntos Disciplinarios recibió 9 denuncias por actos de corrupción, representando menos del 1% de los requerimientos.

Las Unidades de Servicios de Salud recibieron manifestaciones de manera presencial y a través de Buzón de sugerencias así: Vista Hermosa 17% (n=2.403) y Meissen el 15% (n=2.069), las Unidades de Usme 13% (n=1910), Unidad Tunal 10%(n=1.386), la Unidad Tunjuelito recibió el 4% (n=638) del total de las peticiones; la unidad con menor número de manifestaciones fue la Unidad Nazareth representada con el 0,12% (n=17)

TABLA No. 8 COMPARATIVO PETICIONES POR DEPENDENCIA. 2018-2019

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2018	2019
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	6192	5713
USS MEISSEN	2193	2069

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SAI UD
Subred Integrada de Servicios
de Salud S.I.S.E.

USS VISTA HERMOSA	2183	2403
USS USME	1559	1910
USS TUNAL	953	1386
USS TUNJUELITO	779	638
GERENCIA	615	94
USS NAZARETH	33	17
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	12	9
TOTAL	14519	14239

Fuente: Reporte SDQS 2019-2019

GRAFICA No. 6 COMPARATIVO PETICIONES POR DEPENDENCIA. 2018-2019



Fuente: Reporte SDQS 2019- 2019

Para el año 2019 la Dependencia que mas peticiones gestiona fue la Dependencia de Participacion, debido a que ahí se reciben lo concerniente a Web, mail, correspondencia y Telefónico y se da cierre definitivo a los requerimientos ingresados en las Unidades.

Todas las Unidades mantuvieron le promedio de manifestaciones , con un leve incremento en el 2019 para la UMHEs Tunal, debido a la recepción de solicitudes de Historia Clínica anteriores a agosto 2016 y a nombre de terceros.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan



DISCRIMINADO POR UNIDAD Y POR SERVICIO AÑO 2019

A continuación lo relacionado de manera detallada a las Quejas por trato deshumanizado, los Reclamos por la prestación de los servicio y las Felicitaciones como reconocimiento a la labor de los servidores de la entidad.

QUEJAS AÑO 2019

TABLA No. 9 TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. AÑO 2019

UNIDAD	TOTAL
UMHES TUNAL	204
UMHES MEISSEN	108
CAPS Vista hermosa	87
CAPS Candelaria	31
CAPS Perdomo	11
La Estrella	15
Mochuelo	0
Casa de Teja	13
Limonar	0
San Francisco	16
Candelaria	7
Potosí	4
Jerusalem	19
Pasquilla	2
Paraiso	4
Manuela Beltran	3
Sierar Morena	10
San Isidro	2
TOTAL VISTA HERMOSA	224
USS San Juan de Sumapaz	2
Uss Nazareth	0
TOTAL USS NAZARETH	2
CAPS Marichuela	34
CAPS Betania	29
USS Usme	14



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
BARRIO INGRESO 45 DE BARRIO
DE SALUD SUR E.S.E.

USS Lorenzo Alcantuz	2
USS Santa Martha	4
USS Danubio azul	2
USS Santa Martha	1
USS Santa Librada	17
USS Yomasa	7
USS Flora	5
USS La Reforma	5
USS Destino	0
TOTAL USME	120
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	51
USS El Carmen Tunjuelito	17
USS San Benito Tunjuelito	31
USS Isla Del Sol Tunjuelito	5
USS Medicina interna Tunjuelito	29
TOTAL TUNJUELITO	133
GESTION DEL RIESGO	0
APH	17
RUTA DE LA SALUD	11
CALL CENTER	11
OTROS	11
TOTAL	841

TABLA No. 10 TOTAL QUEJAS POR DEPENDENCIA. AÑO 2019

UNIDAD	TOTAL
USS TUNAL	204
USS MEISSEN	108
UUS VISTA HERMOSA	224
USS NAZARETH	2
USS USME	120
USS TUNJUELITO	133
OTROS	50
TOTAL	841

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

Fuente: Consolidado PQRS 2019

GRAFICA No. 7 TOTAL QUEJAS POR DEPENDENCIA. AÑO 2019



Fuente: Consolidado PQRS 2019

Se presenta en la tabla Numero 9, las quejas por unidad de atención detallada, consolidando la información en unidades de referencia por localidad en la Tabla Numero 10 y su porcentaje de participación siendo las Unidades de Vista Hermosa 27% (n=224) la de mayor participación, siendo las de mayor número de quejas el CAPS Vista Hermosa, CAPS Candelaria, USS Jerusalem, USS Dan Francisco y USS La Estrella.

En segundo lugar está la UMHES Tunal 24% (n=204), tercer lugar las Unidades de Tunjuelito 16% (n=133), siendo las más reiterativas CAPS Abraham Lincoln, CAPS San Benito, USS Medicina Interna.

Las unidades de Usme 14% (n=120) siendo las reiterativas CAPS Marichuela, CAPS Betania, USS Santa Librada.

UMHES Meissen 13% (n=108)

se clasifican otra manifestaciones direccionadas a Ruta de la salud, call center, APH y 2 quejas para la Unidad Nazareth.

TABLA No. 11 TOTAL QUEJAS POR SERVICIO. AÑO 2019

SERVICIO	TOTAL
AMBULATORIOS	202
HOSPITALARIOS	101
URGENCIAS	124

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S.S.

GESTION DEL RIESGO	8
AREAS DE APOYO	68
FACTURACIÓN	147
S. CIUDADANO	114
COMPLEMENTARIOS	52
CALL CENTER	12
Otros	13
TOTAL	841

Fuente: Consolidado PQRS 2019

GRAFICA No. 8 TOTAL QUEJAS POR SERVICIO. AÑO 2019



Fuente: Consolidado PQRS 2019

Las quejas en mayoría están referidas al servicio ambulatorio 24% (n=202), por trato deshumanizado en todas las áreas del servicio, desde enfermería, personal médico. En segundo lugar están referidas el Servicio de Facturación 17% (n=147), seguido en tercer lugar con el 15% (n=124) para Urgencias, por el trato deshumanizado de parte de todos los perfiles profesionales y la falta de información o información incompleta en el servicio.

Con el 14% (n=114) Servicio al ciudadano por la atención de personal de primer contacto y Trabajadoras sociales, el 12% (n=101) para los servicios Hospitalarios, por el servicio de Profesional, médico y enfermería.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
CUIDAR INTEGRALMENTE SU SALUD
DE SUAVE Y SUAVE

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2019

TABLA No. 12 TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD, AÑO 2019

UNIDAD	TOTAL
UMHES TUNAL	880
UMHES MEISSEN	387
CAPS Vista hermosa	458
La Estrella	45
Mochuelo	37
Casa de Teja	120
Limonar	0
CAPS Perdomo	64
San Francisco	47
CAPS Candelaria	102
Candelaria	23
Potosi	42
Jerusalem	92
Pasquilla	12
Paraiso	31
Manuela Beltran	56
Sierra Morena	47
San Isidro	9
TOTAL VISTA HERMOSA	1185
USS San Juan de Sumapaz	0
Uss Nazareth	5
TOTAL USS NAZARETH	5
CAPS Marichuela	222
USS Usme	53
USS Lorenzo Alcantuz	14
USS Santa Martha	52
USS Danubio azul	33
USS Fiscala	2
USS Santa Martha	21
USS Santa Librada	47

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Sur F.S.E.

CAPS Betania	52
USS Yomasa	36
USS Flora	28
USS La Reforma	44
USS Destino	2
TOTAL USME	606
USS El Carmen Tunjuelito	20
USS San Benito Tunjuelito	151
USS Isla Del Sol Tunjuelito	27
USS Medicina Interna Tunjuelito	30
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	145
TOTAL TUNJUELITO	373
GESTION DEL RIESGO	11
APH	19
RUTA DE LA SALUD	26
CALL CENTER	615
CENTRAL PQRS	2678
TOTAL	6785

TABLA No. 13 TOTAL QUEJAS POR DEPENDENCIA. AÑO 2019

UNIDAD	TOTAL
USS TUNAL	880
USS MEISSEN	387
VISTA HERMOSA	1185
NAZARETH	5
USME	606
TUNJUELITO	373
OTRAS CENTRAL PQRS	3349
TOTAL	6785

Fuente: Consolidado PQRS 2019

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan



GRAFICA No. 9 TOTAL RECLAMOS POR DEPENDENCIA. AÑO 2019



Fuente: Consolidado PQRS 2019

Los reclamos para el segundo semestre de 2019, en cuanto a la Dependencia que los recepciona corresponden en mayor porcentaje a lo gestionado en la Central PQRS, 39%(n=2678), recibido desde la Personería Distrital, EPS Capital salud, otras EPS, Centros de orientación en salud COIS, y lo recibido a través de la Web Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, vía mail a través del correo electrónico Contactenos@subredsur.gov.co.

Para este periodo la Unidad Vista Hermosa, como referente de las unidades de prestación de servicios de la localidad de Ciudad Bolívar, recibió el 17% (n=1.185), siendo CAPS Vista Hermosa, USS Casa de Teja, CAPS Candelaria, USS Jerusalem, como las más representativas de la Localidad de Ciudad Bolívar

En tercer lugar se ubica la UMHES Tunal 13% (n=880), en cuarto lugar de reclamos se ubica el servicio de call center que recibió en el año el 9% (n=615) por dificultades en la comunicación, incumplimiento a la promesa de devolución de llamada, mala asignación o mal direccionamiento, para las cuatro subredes, por ser la Subredsur el supervisor del contrato.

Las Unidades de Usme refirieron el 9% (n=606) siendo el CAPS Marichuela, USS Usme, CAPS Betania las mas reiterativas.

Con el 6% (n=387) la UMHES Meissen ocupa el sexto lugar en número de reclamos recepcionados.

Se Recibieron en el periodo Reclamos por el servicio de APH, por demora en la atención, dificultades en el servicio y prestación oportuna del mismo, Para Gestion del Riesgo por atención de visitas de sanidad y servicio de vacunación, para el Servicio de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integral de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

Ruta de la Salud por dificultades surgidas en la prestación del servicio y solicitud del mismo en periodos de receso.

TABLA No. 14 TOTAL RECLAMOS POR SERVICIO. AÑO 2019

SERVICIO	TOTAL
AMBULATORIOS	3323
HOSPITALARIOS	392
URGENCIAS	384
GESTION DEL RIESGO	26
AREAS DE APOYO	293
S. CIUDADANO	200
FACTURACIÓN	403
COMPLEMENTARIOS	1034
CALL CENTER	712
OTROS	18
TOTAL	6785

Fuente: Consolidado PQRS 2019

GRAFICA No. 10 TOTAL RECLAMOS POR SERVICIO. AÑO 2019



Fuente: Consolidado PQRS 2019

Frente a los servicios que mayor número de Reclamos recibió durante el 2019 fue el Servicio Ambulatorio 49% (n=3323) principalmente por la oportunidad en cuanto al trámite de asignación de cita de especialista, la demora en la atención de citas de

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan



consulta externa o no atención de las mismas ya programadas. En este porcentaje de participación se incluyen las solicitudes de asignación de usuarios a través de la EPS Capital salud y otras, Personería Distrital; Secretaría Distrital de Salud, Centros de Orientación en salud, COIS, como las más relevantes, recibidas a través del correo contactenos@subredusr.gov.co.

En segundo lugar para el año está el Servicio Complementarios 15% (n=1034) (Laboratorio, Imagenología y Farmacia) los reclamos para este servicio por oportunidad en asignación de citas de RX, Imagenología, entrega de medicamentos.

En tercer lugar con el 10% (n=712) el servicio Call Center por mala asignación o mal direccionamiento, para las cuatro subredes.

Con el 6% se ubica los Servicio Hospitalarios (n=392), Urgencias (n=384) y Facturación (n=403), en hospitalización, por la atención al llamado de enfermería, programación de procedimientos quirúrgicos, Información a familiares y pacientes de estado de salud, para urgencias la causa de reclamos corresponde a percepción de demora en la atención de Triage y posterior a la clasificación, además para la atención pre hospitalaria APH, adicional los servicios transversales del área como vigilancia y facturación. Para el servicio de facturación, por demora en la atención para asignación de citas egresos y facturación para cumplimiento de citas, adicional a cobros incorrectos.

Las áreas de apoyo referidas como servicios generales, servicios de vigilancia, comunicaciones, sistemas de la información, recibieron el 4% de los reclamos. 3% para Servicio al Ciudadano por dificultades en la prestación del Servicio de Ruta de la Salud y renovación del servicio.

FELICITACIONES SEMESTRE 2019

TABLA No. 15 TOTAL FELICITACIONES POR DEPENDENCIA. AÑO 2019

UNIDAD	TOTAL
UMHES TUNAL	133
UMHES MEISSEN	110
CAPS Vista hermosa	45
La Estrella	151
Mochuelo	1
Casa de Teja	16



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SAM (E)
Dirección Integrada de Servicios
de Salud S.I.S.S.

Limonar	2
CAPS Perdomo	23
San Francisco	6
CAPS Candelaria	11
Candelaria	2
Potosí	12
Jerusalem	11
Pasquilla	4
Paraiso	9
Manuela Beltran	6
Sierar Morena	17
San Isidro	2
TOTAL VISTA HERMOSA	318
USS San Juan de Sumapaz	1
Uss Nazareth	0
TOTAL USS NAZARETH	1
CAPS Marichuela	15
USS Usme	22
USS Lorenzo Alcantuz	5
USS Santa Martha	13
USS Danubio azul	1
USS Fiscala	0
USS Santa Martha	23
USS Santa Librada	44
CAPS Betania	12
USS Yomasa	4
USS Flora	1
USS La Reforma	13
USS Destino	0
TOTAL USME	153
USS El Carmen Tunjuelito	7
USS San Benito Tunjuelito	77
USS Isla Del Sol Tunjuelito	14
USS Medicina interna Tunjuelito	25

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subreditsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E

CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	11
TOTAL TUNJUELITO	134
GESTION DEL RIESGO	0
APH	11
RUTA DE LA SALUD	381
CALL CENTER	1
OTROS	20
TOTAL	1262

TABLA No.16 TOTAL QUEJAS POR DEPENDENCIA. AÑO 2019

UNIDAD	TOTAL
USS TUNAL	133
USS MEISSEN	110
USS VISTA HERMOSA	318
USS NAZARETH	1
USS USME	153
USS TUNJUELITO	134
OTROS	413
TOTAL	1262

Fuente: Consolidado PQRS 2019

GRAFICA No. 11 TOTAL FELICITACIONES POR DEPENDENCIA. AÑO 2019



Fuente: Consolidado PQRS 2019

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

Las Felicitaciones, corresponden al 9% de los requerimientos recibidos durante el año, y ello son el reconocimiento de los usuarios por los servicios recibidos a nivel general o siendo específico por atención de los colaboradores de la entidad.

El mayor número de Felicitaciones durante el periodo corresponde al Servicio de Ruta de la Salud 30%, Para las Unidades de Servicio la de mayor reconocimiento son las correspondientes a Vista Hermosa, siendo la más felicitada la USS La Estrella; seguido por las Unidades de Tunjuelito en el CAPS San Benito, Usme siendo la más felicitada la Unidad Santa Librada; Tunal y Meissen.

TABLA No. 17 TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO. AÑO 2019

SERVICIO	TOTAL
AMBULATORIOS	241
HOSPITALARIOS	275
URGENCIAS	91
GESTION DEL RIESGO	0
AREAS DE APOYO	58
S. CIUDADANO	543
FACTURACIÓN	28
COMPLEMENTARIOS	24
OTROS	2
TOTAL	1262

Fuente: Consolidado PQRS 2019

GRAFICA No. 12 TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO. AÑO 2019



Fuente: Consolidado PQRS 2019

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





CONCLUSIONES

Se mantuvo durante la vigencia 2019 el adecuado manejo de Derechos de Petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha en términos de oportunidad, calidad, oportunidad, calidez, para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad y las obligaciones como entidad.

El canal de comunicación más usado en el año 2019 correspondió a los buzones de sugerencias, seguido por el canal presencial.

El mayor número de requerimientos en el año correspondió a Reclamos debido a la oportunidad de citas de especialista, dificultades con la comunicación con el Call Center Distrital, percepción demora en la atención del Servicio de Urgencias, El Servicio Hospitalario percepción de demora en la programación de cirugía, demora en el llamado de enfermería e información brindada a pacientes y familiares del estado de salud. Áreas de Apoyo por dificultades del sistema de Información, atención de vigilancia, servicios Generales y dificultades en tiempos de atención por los servicios del área de Facturación, para el Servicio Complementario por la entrega de medicamentos y programación de RX e Imagenología.

En la vigencia 2019 el número de quejas disminuyó frente a las recibidas en el 2018 y en lo atendido al finalizar el 2019; mientras las felicitaciones presentaron incremento de las mismas.

Las felicitaciones aumentaron frente al 2018, manteniendo un promedio mensual de 105 felicitaciones en el 2019.

De manera mensual se dio abordaje de Humanización a colaboradores y servicios involucrados en las Quejas.

Reconocimiento de colaboradores Felicitados a través de Edicto y la estrategia el Valor del 1.

Para el logro de los objetivos y obligaciones, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de PQRS, adelantó durante el año acciones encaminadas a dar cumplimiento a los criterios:

- Registro de requerimientos a través del sistema Orfeo
- Realización y socialización de cronograma mensual para apertura de buzones, así mismo se realizó semanalmente socialización en sala de canales de



escucha con apertura de buzón y un día adicional en las unidades base de los técnicos PQRS.

- Socialización permanente de las manifestaciones para solicitar respuesta al peticionario y genera las acciones correctivas en cada servicio involucrado.
- Uso por parte del equipo PQRS de diferentes mecanismos de comunicación para obtener respuestas oportunas y de calidad para el peticionario.
- Autocontrol PQRS a través de la Matriz, la cual permitió obtener información solicitada por las diferentes áreas.
- Asistencia Técnica Mensual para validación de información y generación de acciones de mejora frente a seguimientos de SDS y el desarrollo de actividades diarias.
- Socialización de Derechos y Deberes a través de oficio de respuesta a Derechos de petición.
- Publicación a través de Edicto de respuestas a peticionarios no identificados y a respuestas no efectivas de correspondencia, en las carteleras de todas las Unidades. Envío de respuesta a través de correos electrónicos
- Frente a las Quejas, trabajo conjunto con el Programa de Humanización para las correspondientes intervenciones individuales y colectivas, con los colaboradores y áreas involucradas en las manifestaciones.
- Control para cero vencimientos mediante la verificación diaria de bandejas por unidades del Sistema Bogotá Te Escucha.
- Frente a fallas del Sistema Bogotá Te Escucha periódicamente se reportaron fallas a través del soporte sdqssosporte@alcaldiabogota.gov.co.

Peticiones respondidas desde las áreas involucradas, con análisis de causa efecto, frente a la manifestación y generación de acciones de mejora a lugar.

Se atendieron peticiones de la Personería Distrital, EPS Capital salud y otras, en nombre de los usuarios para la asignación de citas de especialista, las cuales atendidas en cumplimiento de criterios de calidad y oportunidad.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



Se adelanto por parte del equipo PQRS, trabajo comprometido frente a las responsabilidades del área; desarrollando actividades complementarias como archivo, atención de usuarios y gestión inmediata de manifestaciones.

Se dio cumplimiento a la elaboración de informes mensuales de Gestión de PQRS y lo requerido para la Veeduría Distrital, además de la participación en los nodos de la misma.

Se dio cumplimiento a los requerimientos para atender POA, PAAC, FURAG.

Se tomo desde la Oficina de Desarrollo institucional la Fuente de Planes de Mejora PQRS.

Normalización de documentos del área, sobre los cuales al finalizar la presente vigencia se encuentran en uso y publicados en la intranet:

PROCEDIMIENTO RECEPCION TRAMITE CIERRE DERECHOS DE PETICION	PS-SC-PQRS-PR-01 V7
INSTRUCTIVO RECEPCION DE PETICIONES CANAL E-MAIL	PS-SC-PQRS-INS-01 V1
INSTRUCTIVO RECEPCION DE PETICIONES CANAL WEB	PS-SC-PQRS-INS-02 V1
INSTRUCTIVO RECEPCION DE PETICIONES CANAL PRESENCIAL	PS-SC-PQRS-INS-03 V2
INSTRUCTIVO CIERRE DERECHOS DE PETICION	PS-SC-PQRS-INS-04 V1
INSTRUCTIVO TELEAUDITORIA	PS-SC-PQRS-INS-05 V1
INSTRUCTIVO APERTURA DE BUZONES	PS-SC-PQRS-INS-06 V2
INSTRUCTIVO SOCIALIZACION MEDIOS DE ESCUCHA	PS-SC-PQRS-INS-07 V2
FORMATO ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A CENTRAL	PS-SC-PQRS-FT-08 V1
FORMATO RECEPCION DERECHOS DE PETICION	PS-SC-PQRS-FT-01 V2
FORMATO OFICIO DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICION OFICIO PQRS	PS-SC-PQRS-FT-02 V2
FORMATO OFICIO DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICION PQRS A TRAVES DE EDICTO	PS-SC-PQRS-FT-03 V2
FORMATO MATRIZ DE AUTOCONTROL	PS-SC-PQRS-FT-04 V2
FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON	PS-SC-PQRS-FT-05 V1
FORMATO CRONOGRAMA MENSUAL DE APERTURA DE BUZONES	PS-SC-PQRS-FT-06 V1



FORMATO CRONOGRAMA SOCIALIZACION MEDIOS DE ESCUCHA	PS-SC-PQRS-FT-07 V1
FORMATO REGISTRO CHARLAS INFORMATIVAS	PS-SC-ACC-FT-01 V2
FORMATO ACTO ADMINISTRATIVO POR DESISTIMIENTO TACITO	PS-SC-NEU-FT-12 V1
MANUAL PARA LA GESTION DE PETICIONES	PS-SC-PQRS-DEX-01

Durante la vigencia se dio cumplimiento a la entrega del informe de seguimiento semestral de la Oficina de Control Interno.

Trabajo junto a la Oficina de Calidad de la Secretaria General y la Secretaria Distrital de Salud, la unificación de los subtemas para el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Se establecieron estrategias para la adherencia al Proceso PQRS por parte de los Directores de Servicios, profesionales de enlace y profesionales a cargo de atender derechos de petición, de igual manera a servidores de la Subred Sur: Guía para Atender Derechos de Petición, Sinergia de #Pilasconturespuesta, Socialización de documentos de manera masiva a través de canales internos de comunicación.

Junto al Servicio ambulatorio se realizaron mensualmente mesas de trabajo con la Personería Distrital Grupo PAS y Línea 143, como seguimiento a la atención de solicitudes ciudadanas para asignación de citas, los resultados de los mismos fueron satisfactorios para las dos entidades.

Se atendió de manera oportuna y con calidad las manifestaciones surgidas de la Rendición de cuentas.

Se atendieron de manera periódica auditorías de Fondo Financiero Distrital EPS Capital salud, para Unidad renal y Otras EPS.

Derecho vulnerado en la vigencia. *Derecho No. 2 Atención Integral: Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.*

Barrera de acceso reiterativa: No oportunidad de servicios, no suministro de medicamentos, dificultades de accesibilidad administrativa y atención deshumanizada.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
 Código Postal: 110621
 Sede Administrativa USS Tunal
 Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

RECOMENDACIONES

Para todos los servicios tomar la información de las manifestaciones transmitida a diario a través de correo electrónico, y consolidada en los informes mensuales para realizar seguimiento y generar respuestas de fondo y acciones de mejora que permitan la identificación de cambios por parte de los usuarios de los servicios de salud.

Fortalecer el cumplimiento en la oportunidad (3 días hábiles según Procedimiento PQRS) de las respuestas por parte de los líderes encargados de dar respuesta a los requerimientos.

Establecer Planes de mejora frente a los hallazgos reportados en los informes de Medición de Necesidades y Expectativas que se reflejen en la prestación de los servicios y disminución de PQRS por las causas tratadas.

Continuar las intervenciones de las quejas por parte del programa de Humanización y seguimiento frente a los resultados.

A través de la Estrategia del Valor del 1, generar en los servidores de todas las áreas motivación para el incremento de felicitaciones y disminución de las quejas por trato deshumanizado.

Fortalecer el cumplimiento en la oportunidad (3 días hábiles según Procedimiento PQRS) de las respuestas por parte de los líderes encargados de dar respuesta a los requerimientos.

Por parte del Sistema Bogotá Te Escucha, generar acciones correctivas frente a las permanentes fallas del sistema.

MARCELA MARTÍNEZ CONTRERAS

Jefe oficina Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Azucena Niño B	Profesional de Apoyo	Nuevo Muzú	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por:	Marcela Martínez Contreras	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Nuevo Muzú	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Enero 8 de 2020

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan

