



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

**INFORME DE GESTION DEFENSORA DE LA CIUDADANIA PERIODO
REPORTE
JULIO 2022 – DICIEMBRE 2022**

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

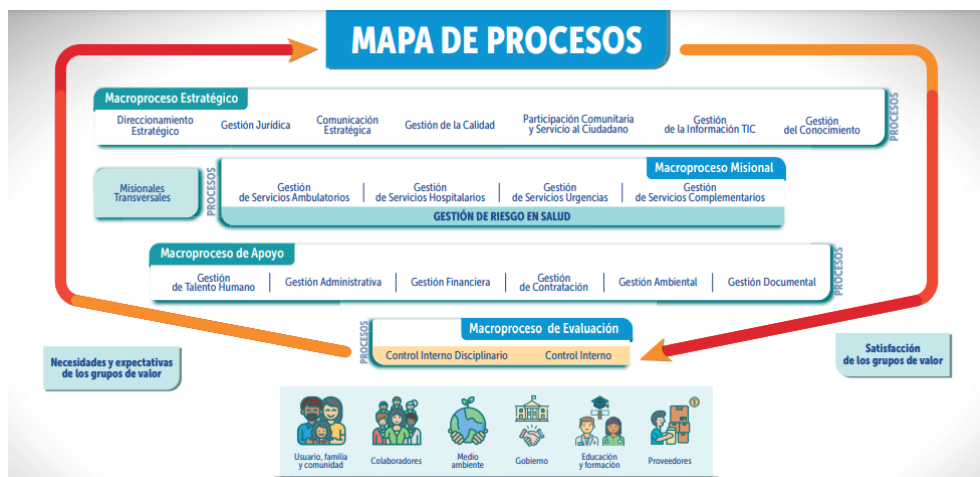
Bogotá, enero 2023

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del defensor de la ciudadanía, que tiene como fin velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas para la adecuada prestación de los servicios el cumplimiento de la política pública Distrital de Servicio a la ciudadanía y las relacionadas con la transparencia y acercamiento de la administración con la ciudadanía.

El manual operativo del defensor de la ciudadanía, fue adoptado por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur de acuerdo a lo estipulado en el numeral 4 del artículo 2 del decreto Distrital 140 de 2021, el cual nos brinda los lineamientos para poder plasmar las funciones del defensor y ser visibles a la ciudadanía.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, la Doctora Andrea López Guerrero desempeña el cargo con denominación jefe de oficina código 006 grado 05 Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano y mediante resolución interna 0672 del 20 de mayo 2020 en la que es delegada como defensora del ciudadanía de la Subred Sur ESE, que dicha denominación se encuentra en el mapa de procesos en el macro proceso Estratégico a nivel directivo, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, por medio del cual se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



El subproceso de servicio a la ciudadanía es transversal al ciclo de servicio, ya que

participa de manera activa desde el ingreso del usuario hasta el momento de la salida del mismo. Es así como en el subproceso se tienen definidos tres componentes:

- Acceso
- Gestión Social
- Lectura de necesidades y expectativas

De esta manera se recogen y sistematizan las necesidades y expectativas de los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos, entre ellos se cuenta con la medición de la satisfacción de los usuarios, la gestión de las PQRD y se facilitan las condiciones para el acceso a los servicios y la gestión de trabajo social para evitar o resarcir frente a posibles vulneraciones de derechos que puede presentar el usuario o su entorno familiar. La gestión social aporta para el logro de los objetivos terapéuticos que de manera tacita aportan en el cuidado de la salud.

El monitoreo permanente al ciclo de la atención a los usuarios permite identificar oportunidades de mejora que son escaladas a los diferentes niveles de toma de decisiones institucional, para gestionar la respuesta y la mejora oportuna.

Es importante resaltar que actualmente la Subred está cursando por un proceso de acreditación en salud que promueve la prestación de servicios de salud seguros y con los más altos estándares de calidad. La cual está basada en procesos y procedimientos para la atención en salud, orientados a resultados, con énfasis en el ciclo de mejoramiento continuo.

Teniendo en cuenta el contexto anterior, es de resaltar la participación de la defensora del ciudadano en las diferentes mesas de acreditación y en el Comité MIPG, la cuales velan por el cumplimiento de las disposiciones normativas para la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

A continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por el Defensora de la Ciudadanía, orientadas a fortalecer la gestión y elevar los niveles de satisfacción de los diferentes grupos de valor, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022

INFORME DE GESTION DEFENSOR DE LA CIUDADANIA JULIO 2022 – DICIEMBRE 2022

1.1 Metodología del informe

El presente informe está organizado de acuerdo con las indicaciones dadas por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C, en el Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital

Por otra parte, la entidad elaboró informes mensuales de PQRSF, Resultados de la medición de la satisfacción los cuales complementan el presente informe y los cuales están publicados en los siguientes enlaces:

<https://www.subreditsur.gov.co/>

<https://www.subreditsur.gov.co/?q=content/informes-trimestrales-sobre-acceso-informaci%C3%B3n-quejas-y-reclamos>

<https://www.subreditsur.gov.co/?q=content/informes-sobre-la-calidad-y-oportunidad-de-las-respuestas-emitidas-en-bogot%C3%A1-te-escucha-0>

1.1.1 Funciones y gestión del defensor de la ciudadanía

El defensor de la ciudadanía de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur, durante el periodo de este informe lideró el desarrollo de las acciones de acceso a los servicios de salud orientadas a la mejora continua.

1.1.2 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Durante el segundo semestre 2022 se dio continuidad al cumplimiento de los compromisos al plan de acción de la política pública, el cual está alineado con los referentes normativos:

- CONPES 3649 de 2010 Lineamientos generales y alcance de la política nacional de servicio al ciudadano
- CONPES D.C. 03 de 2019 Política pública Distrital de servicio a la ciudadanía
- CONPES 3785 de 2013 Política nacional de eficiencia administrativa al servicio al ciudadano

- Circular No. 055 de 2021 Socialización del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito Capital.
- Circular 006 de 2022 Manual de Servicio a la ciudadanía del distrito Capital Versión 2.

El desarrollo normativo se realiza siempre bajo el acompañamiento de la Secretaria Distrital de Salud y bajo el direccionamiento constante de la defensora del ciudadano de la Subred Sur.

2.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos y metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La defensora de la ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, en los diferentes espacios posiciona los compromisos adquiridos en el marco de la política pública Distrital de servicio a la ciudadanía, la cual se articula con el plan de acción de Servicio al ciudadano de la Secretaria Distrital de salud y hace seguimiento concurrente de la misma.

Por otra parte, desde el proceso de Servicio a la ciudadanía se articulan las acciones con el plan operativo Anual POA, plan anticorrupción y servicio a la ciudadanía PAAC y el plan de acción de la política y de manera permanente la defensora realiza seguimiento a las metas e indicadores y hace recomendaciones para la mejora continua.

En la misma línea en la formulación del plan de acción de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2022 tuvo acompañamiento y asistencia técnica por parte de la Secretaria Distrital de salud, el cual conjuntamente evalúan las acciones y avances de acuerdo a la línea operativa de manera trimestral.

Por otra parte, la defensora del ciudadano, realiza seguimiento a las respuestas de las PQRSF, brindadas por parte de los líderes de los centros de atención, esto con el fin de revisar los atributos de calidad (coherencia, claridad, oportunidad y calidez), con el apoyo de los seguimientos periódicos desarrollados por la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Salud, identificando las oportunidades de mejora y se definen acciones para la resolución de las mismas.

2.2 Velar que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos

necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Desde la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano dentro de su presupuesto contempla para cada vigencia la programación del talento humano para la implementación de las diferentes actividades propuestas en el plan de acción de servicio a la ciudadanía.

- Jefe de la oficina de Participación comunitaria y Servicio al ciudadano
- Referente de Acceso
- Referente de gestión social
- Referente de Lectura de necesidades y expectativas
- Referente de Participación Social
- Referente de ruta de la salud
- Profesionales especializados de Servicio al Ciudadano
- (10) técnicos de PQRS
- (58) Auxiliar administrativos, los cuales están en cada una de las unidades de atención brindando información del portafolio, trámites y servicios.
- (28) Trabadoras sociales para gestión social para el cuidado de la salud.
- Auxiliares de enfermería para la ruta de la Salud

De acuerdo a las necesidades del proceso de Servicio a la ciudadanía se realiza la proyección en el plan de adquisiciones para las vigencia 2022 y 2023

Como parte de los proyectos de inversión institucionales se fortalece la operación de la entidad con infraestructura física, con la entrega del nueva torre del Hospital de Meissen y la sede de consulta externa de Candelaria la nueva y se da continuidad a la construcción de las unidades de atención de Usme y Danubio, reforzamiento estructural de Nazareth y San Juan en Sumapaz los cuales cuentan con el seguimiento por parte de los veedores ciudadanos quienes ejercer el control social, y con acompañamiento permanente de la defensora del ciudadano.

Por otra parte, se cuenta con un convenio interadministrativo con Secretaria Distrital de salud, donde el objetivo es Aunar esfuerzos para implementar acciones de fortalecimiento para la promoción y la protección del derecho a la salud en el marco de la Política de Participación Social en Salud y Servicio a la Ciudadanía, a través acciones estratégicas y operacionales con enfoque diferencial, por lo cual se Implementó estrategias de información, orientación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía a través de los canales dispuestos (presencial, telefónico, virtual), aplicando los

lineamientos y protocolos establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano, brindando información confiable y oportuna de acuerdo a la oferta de servicios.

De la misma forma se realiza a través del convenio, sensibilización, promoción, divulgación, reconocimiento y empoderamiento comunitario de ciudadanos e instituciones participantes de la estrategia Promotores del Cuidado del Modelo Territorial de Salud "Salud a mi Barrio, Salud a mi Vereda" y de promoción de la cultura del cuidado y la participación social en los Laboratorios Sociales de Participación en salud TIPS,, con el fin de Fortalecer el Gobierno Abierto.

La defensora del ciudadano realiza seguimiento y verificación del cumplimiento de las actividades planteadas en el convenio interadministrativo, verificando las evidencias y soportes que permiten facilitar el restablecimiento de derechos de las personas que demandan los servicios en la Subred Sur.

2.3. Verificar y promover que en el plan de acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el plan de acción de la política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

El plan operativo anual está alineado con los lineamientos de la política de servicio a la ciudadanía, en cumplimiento del plan de desarrollo y articulado con los objetivos estratégicos de la entidad vigencia 2022, que para el proceso nos articulamos con el objetivo de Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red.

Durante la vigencia 2022, de manera mensual la defensora del ciudadano realiza seguimiento a las actividades planteadas en el plan operativo (POA), que aporta al POA gerencial para el cumplimiento del objetivo estratégico 5 relacionado con la satisfacción del usuario, la humanización y la promoción del Control social. En el Plan Anticorrupción (PAAC), se evidencia el cumplimiento de las actividades propuestas y se formularon propuestas para la mejora continua, con el fin de fortalecer la política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Por otra parte, de manera trimestral los informes de los planes operativos (POA), Plan Anticorrupción (PAAC), Son enviados a la segunda línea de defensa (Oficina de desarrollo Institucional) para ser evaluados y verificados los soportes que dan cuenta del cumplimiento de los mismos y son presentado ante el comité directivo y Junta directiva para su evaluación.

2.4. Verificar y promover la actualización de la normatividad regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

El subproceso de Servicio a la ciudadanía cuenta con la política de Servicio a la ciudadanía donde la Subred Sur se compromete a:

- Desarrollar una cultura de servicio facilitando el acceso de los ciudadanos.
- Recibir información, orientación, trámites y servicios oportunos y de calidad, utilizando un lenguaje claro a través de los diferentes canales de atención y mecanismos de escucha acorde a los grupos de interés o de valor caracterizados en la entidad.
- Promover el mejoramiento de la calidad de vida y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Donde se establece un marco general que guía la actuación de los colaboradores, con el fin de brindar a los usuarios trámites y servicios incluyentes, dignos, efectivos, oportunos claros transparentes y de calidad, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos.

Esta política tiene en cuenta normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía y de igual manera está alineada con las dimensiones de MIPG.

Dentro de las actividades de la defensora del ciudadano, se realiza seguimiento al cumplimiento de los procedimientos relacionados con la ciudadanía y de igual manera la aplicación de la normatividad vigente. Particularmente para la vigencia se socializó e implementó el **Decreto número 1652 de 2022**. Por el cual se adiciona el Título 4 a la parte 10 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, relativo a la determinación del régimen aplicable para el cobro de pagos compartidos o copagos y cuotas moderadoras a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La defensora del ciudadano hace lectura de las necesidades de los usuarios a través de los resultados de la encuesta de satisfacción, resultados y análisis de las PQRS, y matriz de necesidades de las formas de Participación Comunitaria, esto con el fin de conocer y gestionar dichas necesidades ante la subgerencia de Servicios de Salud y con los diferentes líderes de las direcciones ambulatorias, urgencias, Hospitalización y complementarios, de igual manera son trabajadas en las mesas de acreditación con el fin de generar la mejora continua y estandarizar procesos, con un seguimiento sistemático (auto evaluación de estándares y evaluación externa del ICONTEC) que se

manifieste en un mejor servicio.

2.5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

La subred Integrada de servicios de Salud Sur, implementó el Sistema de Gestión de la calidad Integral Almera, siendo esta una herramienta que permite monitorear los indicadores, proceso documental, mecanismos de integración y seguimiento a planes de mejora.

A continuación se relacionan dos planes de mejora generados para el proceso en 2022 y su respectivo seguimiento:

Hallazgo:

La organización garantiza la información al usuario sobre los servicios que presta. En los casos en los cuales el usuario no tiene derecho, la información debe ser explícita en relación con la forma para acceder a la prestación de tales servicios no cubiertos.

Oportunidad de mejora

Fortalecer en el año 2022, los mecanismos de información a los usuarios de los servicios ambulatorios, sobre los servicios que se prestan y los que no, y la forma de acceder a los que no se prestan.

Acciones de mejora

1-Estandarizar las estrategias y los mecanismos de información a los usuarios de los servicios ambulatorios, sobre los servicios que se prestan y los que no, y la forma de acceder a los que no se prestan. (Portafolio de servicios) Soporte: Ficha Técnica Portafolio de servicios.

2- Socializar a los colaboradores las estrategias y portafolio de servicios de la subred integrada de servicios de salud Sur. Soportes: Actas de socialización, informe de apropiación y cobertura.

3- Divulgar en salas de espera del portafolio de servicios estandarizado a los usuarios en las unidades de atención. Soportes: Listado de participantes, registros fotográficos, cobertura de participantes.

4- Realizar evaluación del entendimiento de la información suministrada al usuario sobre los servicios que se prestan y los que no, y la forma de acceder a los que no se prestan. (Portafolio de servicios) en salas de espera de las unidades de atención. Soporte:

Encuestas para medición de entendimiento de la información brindada, Informe medición

Hallazgo

Existe una definición explícita de las razones de conformación de la red y el diseño está en función de ofrecer facilidades de atención al paciente y su familia.

Oportunidad de mejora

Fomentar el uso del Call Center Distrital, para disminuir los trámites y demoras de la asignación presencial de citas a los usuarios.

Acciones de mejoramiento propuestas:

1. Revisar y actualizar, de ser necesario, el componente de información relacionada con el Contact center distrital en los procedimientos de asignación de citas y de gestión de lista de espera institucional.
2. Revisar y actualizar ficha educativa sobre el Contact Center Distrital
3. Socializar información sobre el funcionamiento del Contac Center Distrital a colaboradores de la Subred
4. Diseñar e implementar una estrategia comunicativa para promover el uso del contact center Distrital dirigida a usuarios y colaboradores
5. Divulgar a usuarios en salas de espera de pautas e información para el uso de Contact Center Distrital
6. Monitorear de manera periódica los indicadores de gestión del Contact center distrital en el Comité Técnico Distrital
7. Implementar las acciones de mejora pertinentes

Al cerrar la vigencia se tuvo un cumplimiento del 100% de los planes de mejora formulados.

Adicionalmente el monitoreo de las PQRS se convierte en fuente de mejora para las direcciones de servicios ambulatorios, complementarios, urgencias y hospitalización, a partir de la identificación de los motivos recurrentes se formularon y monitorearon las acciones de mejora pertinentes.

2.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación

Desde la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano y la Oficina de Desarrollo Institucional la Subred Sur, se lidera ante la entidad el proceso de racionalización de trámites de acuerdo a los lineamientos brindados por el DAFP, (Departamento administrativo de la función Pública), en la actualidad cuenta con once (11) trámites

- Asignación de citas para la prestación de servicios
- Atención inicial de urgencias
- Vacunación antirrábica de caninos y felinos
- Certificado de nacido vivo
- Certificado de Defunción
- Terapia
- Historia clínica
- Concepto sanitario
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Examen de laboratorio clínico
- Radiología e imágenes diagnosticas

Para la vigencia 2022 se realizó racionalización de los siguientes trámites

TRÁMITE	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA POR IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	TIPO
Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos	La entrega de medicamentos a los usuarios se realiza de forma presencial, en los puntos de atención de la Subred Sur, habilitados con servicio farmacéutico.	Entrega de medicamentos en domicilio a usuarios que reúnan los siguientes requisitos: 1. Mayores de 60 años 2. Personas en condición de discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir barreras geográficas y socioeconómicas a usuarios priorizados para la entrega de medicamentos ➤ Disminuir costos de transporte al usuario derivados del desplazamiento que se pueda evitar con la entrega de 	Racionalización Administrativa - Gestión de Servicios Complementarios

			<p>medicamentos en domicilio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir desperdicio de tiempo en desplazamiento de los usuarios a las farmacias ➤ Disminuir tiempos de entrega de medicamentos. ➤ Disminuir aglomeraciones en las salas de espera de las farmacias ➤ Contribuir al tratamiento derivado de la consulta médica con la entrega de medicamentos en domicilio 	
Examen de Laboratorio Clínico	La entrega de resultados de Laboratorio Clínico a los usuarios se realiza de forma presencial en los 19 puntos de la Unidades de Servicios de Salud.	Consulta y descarga de resultados de Laboratorio Clínico mediante la página WEB de la Subred Sur.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir barreras socioeconómicas a los usuarios para reclamar resultados de Laboratorio Clínico ➤ Disminuir costos de transporte al usuario derivados del desplazamiento a los 19 puntos de la Unidades de Servicios de Salud para reclamar 	Racionalización Tecnológica - Gestión de Servicios Complementarios

			<p>resultados de Laboratorio Clínico</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir desperdicio de tiempo en desplazamiento de los usuarios a los 19 puntos de la Unidades de Servicios de Salud ➤ Disminuir tiempos de entrega de resultados de Laboratorio Clínico ➤ Disminuir aglomeraciones en las salas de espera de las Unidades de Servicios de Salud 	
Radiología e Imágenes Diagnósticas	La entrega de resultados de Imágenes Diagnosticas a los usuarios se realiza de forma presencial en los puntos de la Unidades de Servicios de Salud	Consulta y descarga de resultados de Imágenes Diagnosticas mediante la página WEB de la Subred Sur.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir barreras socioeconómicas a los usuarios para reclamar resultados de Imágenes Diagnosticas ➤ Disminuir costos de transporte al usuario derivados del desplazamiento a los puntos de la Unidades de Servicios de Salud para reclamar 	Racionalización Tecnológica - Gestión de Servicios Complementarios

			<p>resultados de Imágenes Diagnosticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir desperdicio de tiempo en desplazamiento de los usuarios a los puntos de la Unidades de Servicios de Salud ➤ Disminuir tiempos de entrega de resultados de Imágenes Diagnosticas ➤ Disminuir aglomeraciones en las salas de espera de las Unidades de Servicios de Salud 	
--	--	--	--	--

Desde la defensoría del ciudadano junto con la oficina de desarrollo Institucional realizan seguimiento a las actividades planteadas en el plan de trabajo de cada una de las estrategias de racionalización para la vigencia 2022, las cuales se realizan dos racionalizaciones de tipo tecnológico y una de tipo administrativo, de igual manera al componente número dos (2) del plan anticorrupción y atención al ciudadano, los avances de las estrategias se ven reflejadas en el formato integrado de Sistema Único de Información de trámites (SUIT), con cumplimiento del 100% de las actividades establecidas en el plan de trabajo de las estrategias para la vigencia por parte de los líderes de los trámites que para este caso están a cargo de la Dirección de servicios complementarios,

Agregado a lo anterior la defensora del ciudadano hace parte del comité de Trámites de la entidad, en el cual se hace seguimiento a la implementación de las estrategias de racionalización y del plan de acción del comité.

3.0. Formular recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los

recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la política

Como parte de la gestión para el funcionamiento de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano se proponen a la gerencia las estrategias y necesidades de funcionamiento que permiten materializar el plan de acción de la política de servicio al ciudadano.

La defensora del ciudadano promovió la realización de una encuesta de satisfacción de los trámites racionalizados durante la vigencia, donde se evidenció una satisfacción del 97% generando acciones de mejora en los trámites de acuerdo con los resultados.

La defensora del ciudadano durante el segundo semestre 2022 dio continuidad a las visitas a los centros de salud con la asistencia técnica de la secretaria Distrital de salud, donde se realizaron algunas recomendaciones que permiten identificar acciones para el mejoramiento de los servicios, dando respuesta y cumplimiento a la formulación del plan de acción dentro de la política de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

La defensora del ciudadano de manera permanente realiza seguimiento a la información, orientación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía a través de los canales dispuestos (presencial, telefónico, virtual), aplicando los lineamientos y protocolos establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano, verifica y gestiona los recursos financieros para la asignación de personal idóneo para atención a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, esto con el fin de contar con el recurso humano necesario para dar cumplimiento a la política.

Con el fin de contar con una infraestructura acorde a las necesidades de la comunidad y con espacios físicos adecuados para su atención de cara al ciudadano, la Subred Integrada de servicios de Salud Sur contó con dos proyectos de construcción y dotación:

- **Proyectos de inversión convenio Número 1186 construcción de la segunda torre del hospital Meissen.**

Esta construcción beneficia a los habitantes de las localidades de Ciudad Bolívar, Tunjuelito Usme y Sumapaz, con la adecuación de esta nueva torre del hospital de Meissen, la cual consta de seis pisos ampliando los servicios, mejorando la oportunidad y calidad en la atención, la ampliación consta de 122 camas nuevas, de las cuales 20 corresponden a unidades de cuidados intensivos y cuidados intermedios pediátricos, también cuenta con cinco unidades de odontología, 10 nuevos consultorios para

consulta externa y salas de urgencias pediátricas.

- **Proyecto de inversión construcción de centro de salud candelaria convenio número1210**

Esta nueva infraestructura de salud de más de 4.265 m², cuenta con 21 consultorios, nueve unidades de odontología, un consultorio de terapia física. Además, tiene una sala de hidroterapia compuesta por una tina que permite terapias de movimiento, dos tanques de hidromasajes para miembros superiores, dos tanques de hidromasajes para miembros inferiores, tanque hydrocollator para paquetes calientes y nevera para paquetes fríos.

Igualmente, un consultorio de terapia ocupacional y un consultorio de terapia del lenguaje, sala de imagenología (Rayos X simple y ecografía), un consultorio trabajo social, un consultorio de telemedicina, sala de lactancia, sala ERA (Enfermedad Respiratoria Aguda), sala de toma de muestras, sala de procedimientos, sala de vacunación y farmacia.

El moderno edificio fortalecerá la atención para las UPZ Arborizadora y San Francisco de la Localidad de Ciudad Bolívar.

3.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad

En la Subred Sur se dispone de un equipo para la gestión de las peticiones ciudadanas, el cual de manera permanente realiza el seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas definidos (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) y manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha, con herramientas de semaforización para evitar el vencimiento de términos, adicionalmente las respuestas pasan por 3 filtros previo a la entrega final, en los cuales se retroalimenta al responsable de la respuesta para el cumplimiento de criterios.

Por otra parte, se realiza seguimiento al correo electrónico con correos preventivos de los tiempos de respuesta a los responsables de estas, los cuales se realizan al tercer día hábil.

En ese sentido la defensora del ciudadano, realiza seguimiento a la calidad de las respuestas y la veracidad de las mismas y a los tiempos de respuesta, de igual manera realiza seguimiento a los planes de mejora generados desde las inconformidades

reiterativas de los ciudadanos con cada uno de los líderes de los procesos, con el fin de lograr la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

3.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

El proceso de Servicio a la Ciudadanía cuenta con procedimientos establecidos y con la matriz de riesgos, en la que se relacionan los riesgos del proceso y los controles para cada uno de los subprocesos, entre ellos el subproceso de servicio a la ciudadanía, los cuales están asociados a posibles vulneraciones de los derechos a la ciudadanía, la cual tiene seguimiento por la segunda y tercera línea de defensa de manera trimestral.

El objetivo del proceso es garantizar el acceso y exigibilidad de los derechos de los usuarios, familia y comunidad de las localidades de Sumapaz, Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito, a través de estrategias de información, comunicación, orientación y respuesta efectiva, cálida, veraz, oportuna y pertinente a sus requerimientos y la gestión a las formas de participación social y comunitaria en salud, mediante acciones que fomenten y dinamicen procesos participativos y de esta manera aportar insumos para la toma de decisiones en los procesos de mejora continua y gestión del riesgo en la entidad y los riesgos identificados en el proceso, los cuales se da a conocer a continuación:

- Posibilidad de afectación reputacional para la entidad por Dificultad en el acceso a los servicios de salud a los usuarios, por información inadecuada del equipo de servicio al ciudadano (informadores)
- Posibilidad de obtener beneficio a nombre de la entidad o de terceros obstaculizando las veedurías ciudadanas.

Para la vigencia 2022 se realiza seguimiento desde la primera línea de defensa implementando las actividades de control y generando la evaluación desde el proceso por la segunda línea de defensa de acuerdo a los soportes enviados por el proceso de servicio a la ciudadanía, teniendo como resultado para la vigencia 2022 la no materialización de los riesgos lo cual fue corroborado por la defensora del ciudadano de acuerdo a las evidencias y soportes.

3.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de las áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía

Durante la vigencia 2022 la defensora del ciudadano adelantó las siguientes gestiones

- Participar en las mesas de trabajo de acreditación donde se evalúan y diseñan y gestionan acciones y estrategias de mejora de los diferentes procesos.

- Se promueve la actualización de los procedimientos relacionados con el Manual de Servicio a la ciudadanía de acuerdo a los lineamientos de enfoque diferencial, lenguaje claro para la entidad.
- Fomenta la actualización del procedimiento de acceso de acuerdo a los cambios de la normatividad, Sistema de Seguridad social en salud portafolio de servicios, mecanismos de escucha y canales de atención e información para la atención de la población con enfoque diferencial.
- Seguimiento a nivel directivo del comportamiento de las PQRSF como fuente de mejora institucional en la prestación de servicios msisionales.

3.5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio presentado en la entidad

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, tiene a su cargo la medición de la satisfacción a partir de la percepción de los usuarios. Para medir la satisfacción del usuario se aplican mensualmente encuestas en los servicios brindados por la Subred Sur entre los cuales se incluyen: Servicios Ambulatorios, Servicios Complementarios, Servicios de Urgencias y Servicios de Hospitalización, el cual arrojó un porcentaje de satisfacción 98,9 % en 2022

La defensora del ciudadano durante la vigencia 2022, generó recomendaciones para realizar cambios en la formulación de preguntas en los formatos de encuesta con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los estándares de acreditación y ampliar el conocimiento de la satisfacción del usuario por la interacción en los servicios prestados.

De igual manera la defensora del ciudadano, socializa los resultados de la encuesta de satisfacción y de los resultados de PQRS en los espacios directivos: Subgerencia de Servicios de Salud y comité de gestión y desempeño MIPG de lo cual se generaron acciones de mejoramiento.

4.0. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadana sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano - PQRSD, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD y de manera trimestral presenta la consolidación de la información,

Para la vigencia 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 6.629 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad, los cuales fueron gestionados desde las diferentes Dependencias de manejo de PQRS.

Total, peticiones mensuales. Año 2022

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
360	462	638	599	642	548	543	615	610	594	539	479	6.629

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2022

Los informes son publicados en la página web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, en el link de atención a la Ciudadanía, informe de PQRS.

La defensora del ciudadano, realiza revisión del informe antes de su publicación y realiza las recomendaciones tendientes a mejorar los atributos de calidad, y del proceso de acorde a las necesidades de los usuarios.

Durante la vigencia 2022 la defensora realizó compromisos con la dirección de la gestión del riesgo para generar acciones de mejoramiento en cuanto calidad de las respuestas y oportunidad de las mismas, de igual manera recomienda al equipo de PQRSF realizar revisión y cargue de la matriz de autocontrol.

Por otra parte, solicita al equipo reforzar los conocimientos en el manejo del sistema Bogotá te escucha.

Por último, la defensora realiza una recomendación sobre el manejo de las peticiones por asignación de citas para brindar una respuesta asertiva al ciudadano como es la consecución efectiva de la misma con el equipo de agendamiento de la Subred Sur.

5.0. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía general.

La defensora del ciudadano promovió en la Subred Sur, la divulgación de los derechos y deberes en los colaboradores y usuarios esto con el fin de afianzar su interacción

La defensora al ciudadano, promovió varias estrategias para fortalecer el conocimiento

y ejercicio de los derechos y deberes tanto en los colaboradores y usuarios, estas actividades están enmarcadas en las siguientes acciones:

- Se implementó la Carta de Derechos Deberes “Carta de Trato Digno” donde la gerencia le manifiesta al usuario un servicio en salud de calidad y con calidez y le permite conocer los servicios, programas puntos y horarios de atención orientándolo frente al acceso a los servicios de salud y los derechos y deberes. Dicha carta se encuentra publicada en la página web de la Subred en el link de “Atención y servicio a la ciudadanía
- Promovió el diseño el Manual de derechos y deberes PS- SC- ACC- MA -02-V1 con el fin de establecer, socializar y empoderar los derechos y deberes en el cliente interno (funcionarios y contratistas) y externo (usuarios, familia y comunidad) a través de las diferentes estrategias, como pautas para una atención recíproca con enfoque diferencial y humanizada.
- Se realizó socialización de los derechos y deberes a los colaboradores y usuarios a través de la Sinergia en redes sociales whatsapp, Instagram, Twitter. correos electrónicos y fondo de pantallas.
- De igual manera, Establece dentro de las herramientas de interacción con el usuario sesiones educativas, de lo cual se encuentran contempladas la socialización de los derechos y deberes. Las cuales se realizan en salas de espera de los servicios Ambulatorios y Urgencias.
- Teniendo en cuenta que la Subred para el año 2022 cuenta con aproximadamente con 5.492 colaboradores, se realizó articulación con la oficina de calidad para realizar la encuesta de manera virtual por el aplicativo Almera en el mes de julio 2022 logrando la medición de los conocimientos de los derechos y deberes a 4391 colaboradores es decir que se logró una cobertura del 80% y una apropiación del 70%
- Se realiza pieza comunicativa para dar a conocer a los usuarios los canales de atención publicados en la página web, en los protectores de pantalla y boletín.



Se realizó la publicación de los derechos y deberes en la página web en el link de atención a la ciudadanía están en español, inglés y se refuerza con un video.



La defensora del ciudadano, de acuerdo a la dinámica institucional de la Subred Sur, y con la ubicación geográfica de los centros de atención generó una estrategia que

permita visibilizar la defensoría del ciudadano en toda la institución y disminuir las barreras de acceso, es así como se asignó a las trabajadoras sociales el compromiso de actuar como defensoras del ciudadano en cada uno de los hospitales y centros de salud y a partir de su dinámica diaria identificar casos de vulneración de los derechos de los pacientes y gestionar acciones de resarcimiento de manera inmediata.



Por otra parte, actualizó la pieza comunicativa de la defensora del ciudadano y se socializó en salas de espera, página web e Instagram

Defensor al ciudadano

Propósito: el defensor del ciudadano de la Subred Sur actúa con transparencia y tiene como propósito escuchar activamente a los grupos de valor y a la ciudadanía con respecto a los trámites y servicios ofrecidos. Gestiona adecuadamente las peticiones para generar estrategias y oportunidades de mejora e innovación.



ANDREA LÓPEZ GUERRERO
Jefe de la oficina de participación comunitaria y servicio a la ciudadanía

Funciones del defensor

- 1** Atender al ciudadano cuando este acuda a él al percibir que sus derechos como usuario han sido vulnerados.
- 2** Garantizar el cumplimiento, implementación y seguimiento de la política de servicio a la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios.
- 3** Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y atención a la ciudadanía.
- 4** Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.
- 5** Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.
- 6** Presentar a la entidad un informe semestral acerca de la gestión realizada en el que sugiera estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano.

Contacto

De manera presencial:
Calle 64C Sur #27-32

730 00 00
Ext. 41017

Bogotá te escucha | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

contactenos@subredsur.gov.co









5.2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre la política pública Distrital de Servicio a la ciudadanía y su plan de acción

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, dentro de la temática de la inducción y reinducción tiene contemplada la socialización de la Política Distrital de Servicio a la ciudadanía.

De igual manera la defensora del ciudadano realizó socialización del subproceso de servicio a la ciudadanía, en los temas relacionados con el manejo de las PQRSF por parte de los líderes de la institución, esto con el fin de brindar herramientas que permitan brindar respuestas con calidad y calidez en los tiempos establecidos por la ley.

5.3. Promover la sensibilización, cualificación entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano propende por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores (trabajadores sociales e informadores) de cara al usuario donde las competencias contar con colaboradores idóneos de acuerdo a los perfiles requeridos para atender los ciudadanos.

Durante la vigencia 2022 la defensora del ciudadano propone diferentes capacitaciones entre las cuales están: la comunicación asertiva (curso de lenguaje claro) dándose el cumplimiento al fortalecimiento del 100% de los colaboradores de la primera línea de atención a la ciudadanía, en este aprendizaje el objetivo que se quiere lograr es transmitir de forma clara y efectiva la información sobre el portafolio de servicios, canales de escucha, canales de atención, Contact-Center Distrital, trámites, servicios.


Por otra parte, la defensora al ciudadano promueve la asistencia a las capacitaciones de:

- Curso de Promotores de la información y comunicación a la ciudadanía de la Secretaria Distrital de Salud, que da pautas para favorecer el acceso a los usuarios a través de la comunicación asertiva.
- Curso Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario para ampliar el conocimiento en el cumplimiento y respeto de los derechos humanos.
- Se capacitó a los colaboradores de la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano en los ejes de acreditación y su importancia del enfoque de en un Hospital Universitario.
- Enfoque diferencial y lenguaje incluyente: como temáticas que faciliten la atención con criterios diferenciales.
- Atención paciente agresivo y/o consumo de sustancias psicoactivas
- ruta de atención en salud mental
- Modelo de atención Subred sur
- Ruta de atención Nutricional
- Atención con enfoque diferencial
- Ruta de atención materno perinatal

- capacitación de la población de pacientes extranjero irregulares
- Capacitación en atención de todo tipo de violencias
- Atención Prioritaria Mujeres en Riesgo de Femicidio
- Manejo del Duelo Normal y patológico
- Humanización manejo de la comunicación asertiva
- Comunicaciones Manual de Crisis
- Asistencia Técnica Aseguramiento

5.4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en condición de discapacidad

La subred integrada de Servicios de Salud Sur, hace seguimiento junto con la defensora del ciudadano para el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la accesibilidad de la información pública del portal web garantizando el acceso universal a través del link <https://www.subredsur.gov.co/>

en la parte superior derecha se encuentra el símbolo internacional para las personas con discapacidad visual  donde las personas pueden aumentar o disminuir el tamaño de la letra entre otros aspectos, de igual manera se tiene el lector de pantalla.

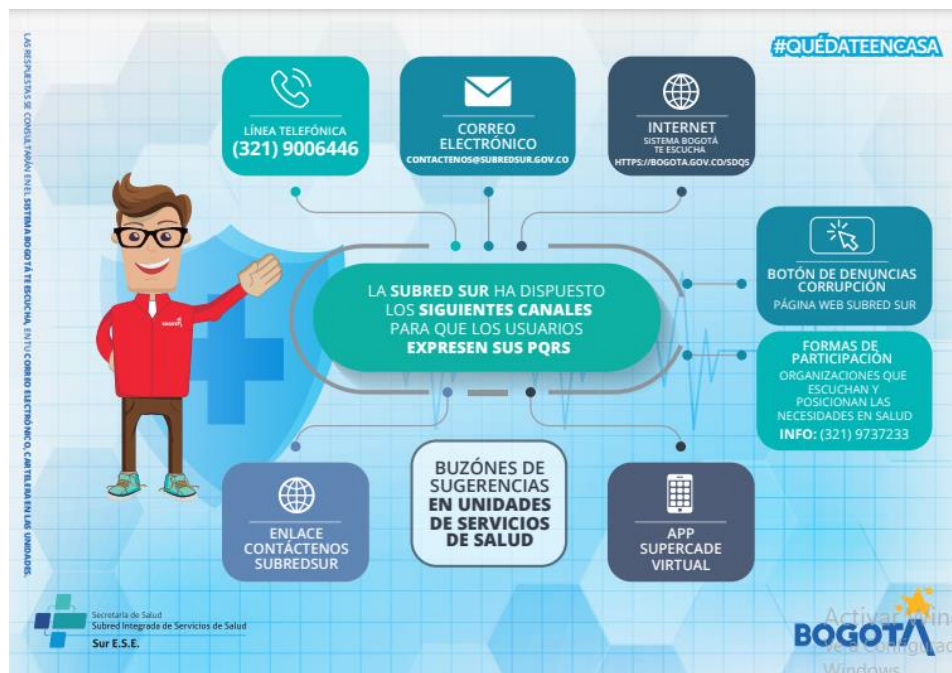
Por otra parte, la página web cuenta el link del centro relevo para la atención de personas con dificultades de escucha y habla, donde el ciudadano solicita al centro relevo la asistencia y el personal de atención a la ciudadanía le facilita las herramientas necesarias para la asistencia.

La Defensora del ciudadano promovió capacitación a los informadores en lenguaje de señas para la atención presencial y se contó con un interprete de lengua de señas para apoyar la comunicación con la población con discapacidad auditiva en los eventos con comunidad, consultas y piezas comunicativas audiovisuales.

Por otra parte, se dio continuidad del agendamiento de citas médicas, RX, y de especialidades, se hace énfasis en el momento de la asignación de la cita si tiene algún tipo de discapacidad para poder asignar la sede que más se adapta a las condiciones del usuario.

6.0. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos

La defensora del Ciudadano en la vigencia 2022, promovió con los colaboradores y usuarios la divulgación de una pieza comunicativa de los diferentes mecanismos de escucha implementados por la subred.



De igual forma la defensora, realiza seguimiento a los diferentes canales de atención y mecanismos de escucha esto con el fin de que los ciudadanos al interactuar con la institución se garantice la accesibilidad a los servicios de salud de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.

Atención Presencial

La subred Integrada de Servicios de Salud sur cuenta con 22 Centros de atención en salud

LOCALIDAD	HOSPITAL	CENTRO DE SALUD TIPO 2 URBANO	CENTRO DE SALUD TIPO 1 URBANO	CENTRO DE SALUD TIPO 2 RURAL	CENTRO DE SALUD TIPO 1 RURAL	TOTAL
CIUDAD BOLIVAR	3	3			2	8
USME	1	3	2		2	8
TUNJUELITO	2	2				4
SUMAPAZ				2		2
TOTAL	6	8	2	2	4	22

- Hospitales: Vista Hermosa, Meissen, Estrella, Usme (nuevo), Tunal y Tunjuelito
- Centro de Salud Tipo 2 Urbano: Candelaria La Nueva, Manuela Beltran, Jerusalén, Danubio Azul, Marichuela, Santa Librada, El Carmen y San Benito
- Centro de Salud Tipo 1 Urbano: La Reforma y Usme (Pueblo)
- Centros de Salud Tipo 2 Rurales: San Juan de Sumapaz y Nazareth
- Centro de Salud Tipo 1 Rural: Mochuelo, Pasquilla, La Flora y Destino

En los 22 centros de atención se cuenta con personal de Servicio a la ciudadanía y se fortalece la atención en red con la ruta de la salud, es decir que se garantiza el acceso traslado a los pacientes entre los centros de salud de la baja, mediana y alta complejidad, de igual manera se hace interconexión con las otras subredes de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

La defensora del ciudadano posiciona en las mesas de acreditación favorece el acceso de los usuarios, según las diferentes particularidades y características de los usuarios. Se evalúan las barreras del acceso y se desarrollan acciones de mejoramiento.

Agregado a lo anterior la defensora del ciudadano enfatiza en la implementación de los procedimientos acceso a los servicios de salud PS-SC-ACC-PR-01 V2, y el manual de servicio a la ciudadanía PS-SC-ACC-MA-01 V4, documentos que hacen referencia a las acciones para la atención de los usuarios de acuerdo a las características y particularidades de los mismos.

6.1. Promover en la entidad implementación una estrategia de uso de las tecnologías de información y comunicaciones para servicio a la ciudadanía.

La defensora del ciudadano realizó acompañamiento junto a la oficina de Desarrollo Institucional y Sistemas de información TICS para el rediseño de la página web de acuerdo a los lineamientos normativos de cara al usuario.

La subred Integrada de servicios de Salud sur, cuenta en su página web con un link de interacción de para: asignación de citas, programación de visitas de concepto sanitario y el pago de los servicios por PSE.

Para los trámites de concepto sanitario la subred cuenta con un link para la solicitud de visita a los establecimientos públicos. <http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/>

Por otra parte, la defensora del ciudadano promueve la utilización de centro relevo con la población sorda <https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>

6.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Para la vigencia 2022 la defensora del ciudadano participó en el comité interno de trámites de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, donde la entidad propuso para la vigencia la virtualización de dos trámites y realizó seguimiento a las actividades planteadas en el plan de trabajo:

1. Consulta y descarga de resultados de Laboratorio Clínico mediante la página WEB de la Subred Sur.

2. Consulta y descarga de resultados de Imágenes Diagnosticas mediante la página WEB de la Subred Sur.

La subred a dispuesto de diferentes canales para interactuar con la ciudadanía y que están representados en esta infografía de los cuales la defensora junto con el área de comunicaciones realizó encuesta y seguimiento de la utilización de los diferentes canales de atención.

6.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuesto por las Entidades y organismos distritales

La subred cuenta con los siguientes canales de escucha



Y los siguientes canales de atención:



Las anteriores piezas comunicativas se despliegan de manera frecuente en las redes

sociales de la Subred y están ubicadas en los centros de salud de manera visible, además los canales de escucha cuentan con Braille para facilitar su apropiación por la población con discapacidad visual.

Peticiones recibidas a través de Buzón.

Se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en cada una de las Unidades de Servicios de Salud, los cuales deben contar permanentemente con el formato de Recepción Derechos de petición PQRS. En 2022 se implementó una mejora para facilitar la accesibilidad de las peticiones de los ciudadanos, mediante la ubicación de un código QR en cada uno de los buzones que al ser escaneado con el celular dirige al usuario directamente al sistema Bogotá te escucha.

Recepción Presencial

Se realiza seguimiento a la recepción presencial en las unidades donde se encuentre Técnico PQRS. Ubicadas en cada localidad y en los principales hospitales. Para la recepción el técnico debe presentarse como funcionario del área de PQRS, saludar y escuchar al usuario frente a su requerimiento, si está dentro de su alcance y su competencia, brindar orientación, información y atender la solicitud de manera inmediata, dando solución de fondo; de no ser posible se proporcionará al usuario el formato de Recepción Derechos de petición PQRS.

Recepción Web

Se realiza seguimiento a la captura diaria de pantallazos de lo recibido a través del Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta la semaforización

Recepción E-mail

La recepción a través de mail, contactenos@subredsur.gov.co. Se gestiona desde la central PQRS, revisando diariamente correo electrónico para identificar lo correspondiente a derechos de petición.

Recepción Correspondencia Comunitaria

La correspondencia comunitaria se recibe permanentemente en los puntos establecidos para tal fin y mencionados anteriormente, dando trámite de Orfeo y registro SDQS, como requerimiento por canal presencial.

Recepción Telefónica

Lo correspondiente a este canal se realiza a través de la línea 3219006446. Adicionalmente los usuarios se pueden comunicar a la línea 195, quien recepciona los requerimientos de los ciudadanos y son trasladados de acuerdo a la competencia a la Subred Sur, a través de la página SDQS Bogotá Te Escucha. Línea Salud Para Todos, de la Secretaría Distrital de Salud, quien registra en el Sistema Bogotá te escucha y traslada a la Entidad Competente.

Peticiones Verbales

Entendiendo las peticiones verbales: Corresponde a las manifestaciones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz, las cuales deben ser atendidas de acuerdo a lo direccionado para las peticiones escritas, dejando constancia de registro de la misma a través del formato de Recepción Derechos de petición PQRS.

Denuncias por Actos de Corrupción:

Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur , es muy importante conocer los presuntos casos de corrupción relacionados con temas de Salud en la Subred Sur, por eso con el fin de tomar las acciones correspondientes que permitan actuar de forma inmediata, en el marco de la lucha anti corrupción; la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ha dispuesto un botón de acceso directo que lo contacta con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, como herramienta virtual por medio del cual el usuario podrá interponer sus respectivas denuncias.

Atención de Peticiones por Redes Sociales

La Subred Sur tiene establecido a partir de 2021 como Canal de atención para Derechos de petición las Redes sociales, en articulación con la oficina asesora de Comunicaciones-

6.4. Promover la integración de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de Gestión de peticiones Bogotá Te escucha

Para la vigencia 2022, se realiza seguimiento y se observa el avance en la articulación del SDGPC con el Aplicativo institucional Orfeo, en el cual se registran el 100% de peticiones recibidas en la institución y se realiza el trámite de gestión y respuesta.

La defensora del ciudadano dentro de cada una de las respuestas brindadas a las peticiones ciudadanas se posiciona a través del siguiente párrafo

“Esperamos tener la oportunidad de brindarle un nuevo servicio, en caso de inconformidad, ampliación o aclaración de la presente respuesta le solicitamos comunicarse con la Defensora del Ciudadano ANDREA LÓPEZ GUERRERO, al Teléfono 7300000 Ext. 41017, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.; así mismo frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud como ente rector en materia de Inspección, Vigilancia y Control, a través de la página Web www.supersalud.gov.co link quejas y reclamos”.

Con relación a la interacción del Orfeo con el SDQS, la defensora del ciudadano está asistiendo a una mesa sectorial Secretaría Distrital de Salud donde se está diseñando una herramienta tecnológica que permita dicha interacción con mayor eficiencia dando respuesta a las necesidades del sector y garantizando la interoperabilidad entre el sistema de gestión de correspondencia y el Sistema Bogotá te escucha.

7.0. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del defensor de la ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital

El propósito de la defensora del ciudadano de la Subred Sur es actuar con transparencia y tiene como propósito escuchar activamente a los grupos de valor y a la ciudadanía con respecto a los trámites y servicios ofrecidos. Gestiona adecuadamente las peticiones para generar estrategias y oportunidades de mejora e innovación.

Para la vigencia 2022 se realizó divulgación la figura del defensor en la página web de la entidad y da a conocer las funciones de igual manera pública los informes semestrales del defensor en la página de la Subred sur link de atención a la ciudadanía.

Por otra parte, la defensora del ciudadano efectúa reuniones con las formas de participación, para mantener una escucha activa de las necesidades de la comunidad relacionadas a la atención ciudadana en los diferentes centros de atención.

De la misma manera realiza acercamiento con la ciudadanía para resolver y gestionar trámites con la Subred Sur, las actividades realizadas se consolidan para plasmarlas en los informes de veeduría y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

7.1. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

La defensora del ciudadano enfoca su trabajo en la atención personalizada de los casos cuando el usuario percibe que sus derechos como usuario han sido vulnerados, y de la misma manera vela por la disposición de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y atención a la ciudadanía.

7.1.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

La defensora del ciudadano fomentó durante la vigencia 2022, tres buenas prácticas de acuerdo a las diferentes necesidades de los usuarios identificadas, esto con el fin de brindar una atención efectiva, oportuna y cálida. Que incremente en los usuarios confianza, fidelidad y satisfacción por los servicios prestados.

La oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano cuenta dentro de su proceso tres subprocesos: servicio a la ciudadanía, necesidades y expectativas (PQRSF y satisfacción del usuario), Gestión social. de cada sub proceso se generaron tres estrategias las cuales se presentan a continuación:

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Yo informo, tú preguntas



Esta práctica “Yo Informo, Tu Preguntas” es el resultado en el proceso de **acceso** de un trabajo de análisis, reflexión y diálogo, realizado por profesionales de área de Participación Comunitario-servicio al ciudadano y los colaboradores de primera línea de acción para atender a los usuarios de los servicios ofertados e integrados a los programas de la Subred Sur.

La finalidad ha sido transmitir y concienciar a los usuarios de la subred sur, sobre temas en salud en general clasificados como orientaciones individuales, orientaciones grupales y capacitaciones, mediante un acercamiento a los usuarios, familia y Comunidad obteniendo resultados con enfoque diferencial en todo el componente de información.

PROCESO PQRS

Nombre de la buena práctica: Implementación de Código QR para interposición de manifestaciones ciudadanas.

Para mejorar el servicio a la ciudadanía: Se realizó implementación de código QR, el cual se encuentra ubicado en los buzones de las Unidades de Atención de la Subred Sur, para que los usuarios tengan acceso a la página del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha a partir del escaneo del código, lo cual permite el diligenciamiento del formulario de las peticiones en línea a través de los dispositivos móviles. Con esta implementación se pretende fortalecer el reconocimiento del canal web como mecanismo de escucha y promover su uso.

GESTIÓN SOCIAL

Gestión de Buenas Prácticas Desde Trabajo Social “Defensoras de los usuarios”

Las buenas prácticas que se exponen en el proceso de gestión social, están dadas desde el trabajo asistencial basadas en la experiencia del día a día, y como punto de partida nos basamos en las necesidades y expectativas sociales de nuestros usuarios, y se relacionan íntimamente con un enfoque de derechos relacionado con enfoque diferencial y poblacional.

De igual forma se ha fortalecido las acciones de trabajo social de la Subred Sur con la articulación interinstitucional que permite brindar a los usuarios herramientas para la exigibilidad de sus derechos y protección institucional.

A continuación, se da a conocer la práctica que dio a conocer como exitosa por sus resultados positivos en mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios y el apoyo interinstitucional.

- Esta buena práctica nace de la problemática de aumento de personas que ingresan a los servicios de urgencias y que tiene baja red de apoyo familiar y/o comunitario.
Se evidencia desde la entrevista social que los pacientes ingresan sin acompañante, o traído por la policía o por sus propios medios. pacientes sin identificación NN, pacientes habitantes de calle, Con una historia social de personas adultas con falta de cuidado en su salud dado por ausencia o descuido de sus familiares, recursos económicos limitados lo que lo hacen vulnerables y donde trabajo social juega un papel importante para incorporarlos dentro de sus familias comunidad o a nivel interinstitucional, de tal manera que desde el ingreso se identifiquen y se realice búsqueda activa de la red de apoyo.

GESTION DE TRABAJO SOCIAL.





Dado a lo anterior se evidencia que, desde trabajo social, se aborda a la familia en los diferentes ámbitos, lo que permite un dialogo de reconocimiento del adulto mayor sujeto de derechos a la no discriminación y violencia intrafamiliar. Se enfatiza el deber especial de protección de esta población bajo lo establecido en la normatividad vigente y el apoyo interinstitucional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Comisarias de familia y Secretaria de Integración Social.

Teniendo como resultado durante lo recorrido de la vigencia la intervención a 550 usuarios, quienes ingresaron a nuestras unidades con baja red de apoyo y que con el trabajo interinstitucional se logró ubicar nuevamente en su hogar generando en sus miembros de familia la corresponsabilidad, cuidados del adulto mayor.

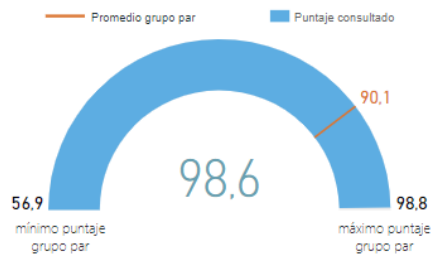
En la actualidad se cuentan con 15 personas adultas mayores en nuestras unidades de atención en situación de abandono las cuales están a la espera de cupo institucional, las cuales reciben asistencia médica de manera permanente y asistencia social promoviendo una vida activa.

7.1.2 Desempeño del índice Institucional de la política de servicio al ciudadano

Es importante resaltar que la entidad presenta las evidencias o soportes necesarios para la evaluación de las políticas generando un informe positivo para las políticas de

servicio al ciudadano y trámites

Servicio al Ciudadano



#	RECOMENDACIÓN
1	Instalar señalización en alto relieve en la entidad.
2	Tener capacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad para la atención de llamadas de personas que hablen otras lenguas o idiomas diferentes del castellano.
3	Contar con operadores para la atención a personas con discapacidad (Ejemplo: uso de herramientas como Centro de Relevé, Sistema de Interpretación-SIEL u otros) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.

Racionalización de Trámites



#	RECOMENDACIÓN
1	Continuar trabajando para mantener los resultados alcanzados y propender por un mejoramiento continuo.

Participar en la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía

A lo largo de la vigencia se participó en los diferentes encuentros de la Comisión intersectorial de servicio al ciudadano, gestionando los compromisos establecidos.

Conclusiones

Desde la defensora de la ciudadanía se tiene planteadas actividades tendientes a fortalecer el servicio prestado a la ciudadanía desde las mesas de acreditación.

La Subred sur está cursando por el otorgamiento de acreditación en salud donde la defensora del ciudadano promueve la entrega de servicios de salud seguros y con los más altos estándares de calidad. La cual está basada en procesos y procedimientos para la atención en salud, orientados a resultados, con énfasis en el ciclo de mejoramiento continuo.

La subred cuenta con personal idóneo capacitado para atención a la ciudadanía para resolver las necesidades de los usuarios.

Para lograr la excelencia en la vigencia 2023 se debe mantener con los resultados de la calificación de índice de desempeño institucional y superar las brechas identificadas.

Recomendaciones de la defensora

Continuar realizando verificación de las respuestas para garantizar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidad pertinencia, realizar acompañamiento periódico al equipo de PQRS para la generación de acciones de mejora necesarias para brindar respuestas de fondo que le soluciones la problemática a los usuarios.

Avanzar en las estrategias generadas con las diferentes áreas, para fortalecer el manejo de las Quejas por trato deshumanizado y formular las acciones necesarias para la disminución de las mismas.

Realizar seguimiento periódicamente por parte de la defensora de los causales de los principales motivos de los reclamos, para generar las acciones de Mejora que permitan la disminución o eliminación de PQRS por las mismas causas.

Generar una estrategia de fortalecimiento de atención en la ciudadanía en la entidad

Las actividades que se incluyan en el plan de acción de la defensora de la ciudadanía para la vigencia 2022 se enfocará en los temas relacionados con la operatividad de la línea PBX o línea telefónica de acuerdo a los requerimientos de MIPG y en mejorar la accesibilidad a la información para las poblaciones diferenciales y población general, mediante el apoyo de herramientas tecnológicas.

Uno de los principales retos es facilitar a los usuarios el proceso de asignación de citas médicas y entrega de medicamentos.

Para lograr la excelencia en la vigencia 2023 se debe mantener con los resultados de la calificación de índice de desempeño y superar las brechas identificadas.

ANDREA LÓPEZ GUERRERO

Jefe de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Proyectó: Elizabeth Campos Moreno - profesional especializado