



Nº: 2020200009712

Rem: SUBRED INTEGRADA DE

Folios: 1 Anexos: 3 CDs: 1

28-01-2020 10:57 Cod ver: b344e

Visítenos en <http://veeduriadistrital.gov.co>



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

GG - 186 - 2020

Bogotá, D.C. 27 ENE 2020


Doctor
GUILLERMO ABEL RIVERA FLOREZ
Veedor Distrital
Veeduría Distrital
Dir. Avenida Calle 26 No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 8
Tels. 340 7666 Línea 01 8000 124646
Bogotá

SUBRED SUR ESE
202003510017821
Dev: VEEDURIA DISTRITAL
Rem: CENTRO DE CORRESPOND
Folios: 1 Anexos: 4
Fecha 2020-01-27 15:47

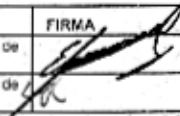
Asunto: Informe Defensor del Ciudadano – 2º. Sem.2019

Cordial Saludo, De manera atenta me permito hacer entrega del informe detallado de las acciones desarrolladas en el marco de las funciones otorgadas en el Decreto 392 de 2015; **segundo semestre 2019**, como Defensor del Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Cordialmente,


CLAUDIA HELENA PRIETO VANEGAS
Gerente
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

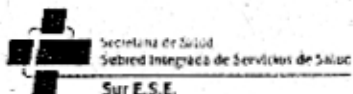
Anexo. 3 FOLIOS 1 CD.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Proyecto	ELIZABETH CAMPOS MORENO	Profesional Especializado Servicio al Ciudadano	Sede Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	
Elaboró	Rosa Ana Morales Robayo	Secretaria	Sede Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	

Las presentes actuaciones administrativas se ejecutan en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2 del Acuerdo Distrital 641/2015 del Concejo de Bogotá con el cual se efectuó la reorganización del sector salud de Bogotá, con base en lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 que regula la modificación de las entidades públicas mediante las figuras de reestructuración, fusión, supresión o liquidación; en el presente caso de fusión, no implica solución de continuidad para el ejercicio de la función o prestación del servicio.
Mediante Decreto 171/2016 se designó para el periodo de transición a los Gerentes de las E.S.E. resultantes de la fusión ordenada en el Acuerdo 641/2015, (Subred Integrada de Servicios de Salud) con las funciones previstas en el artículo 5, tanto para efectos de subrogación, obligaciones y perfeccionamiento del proceso de fusión.
En cumplimiento de los principios administrativos previstos en el Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de responsabilidad y eficacia, se continuara operando de conformidad con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 hasta tanto se asegure la operación de la Subred Sur, a fin de evitar vacíos e inseguridad jurídica.
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por tanto lo presentamos para la respectiva firma.

Carrera 20 No. 47B - 35 Sur
Comitador: 7300000
www.subredsur.gov.co

Código Postal: 110621



USS Nazareth
USS San Juan



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO
SUBRED SUR
PERIODO DE CORTE: 1 de JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2019**

INTRODUCCIÓN

La defensora del Ciudadano de la subred Integrada de Servicios de Salud Sur, presenta el informe del segundo semestre 2019, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 392 del 5 de octubre de 2015 “por el medio del cual reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades y organismos del Distrito Capital, y mediante Resolución 1025 agosto 2018 la Subred Integrada de Servicio de Salud Sur E.S.E, designa como de Defensor de la Ciudadanía A el jefe de Participación Comunitaria y servicio al Ciudadano.

Marco Normativo

La figura del defensor del ciudadano encuentra su fundamento constitucional en lo señalado en el artículo 209 de la Carta Política, según el cual la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998.

Y es precisamente en la orientación al servicio de los intereses generales que mediante Acuerdo 257 de 2006, el Concejo de Bogotá definió la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., y previó como una de las funciones de dicho organismo la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y sus usuarios en el Distrito Capital. Allí mismo se indicó que para tal fin se establecería “el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales”.

Por otra parte, en el Decreto 371 de 2010 expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, se estipuló en el artículo 3 que con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

También el diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.



Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014 señaló en el párrafo segundo del artículo 15 el papel de defensor del ciudadano como el garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Posteriormente, se emitió el Decreto 392 de 2015 mediante el cual se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía, en el cual se señaló que debía existir y ejercerse en todas las entidades y organismos del Distrito Capital, señalando que la misma se encuentra en cabeza del representante legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado y fijando como funciones las siguientes:

- I. Avances en la implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- II. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía
- III. 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, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- IV. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- V. Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad



1. Avances en la implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur con el fin de acoger los lineamientos establecidos en la política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, una vez se reorganiza el sector salud a través del acuerdo 641 de abril de 2016, desde el direccionamiento estratégico participativo se definió la Plataforma estratégica, donde se evidencia un enfoque centrado en el usuario.

El enfoque de la oficina está determinado desde el mapa de procesos institucional y hace parte del macro proceso estratégico y cuenta con dos subprocesos denominados Servicio al ciudadano y Participación comunitaria; los cuales organizan su enfoque para dar respuesta a la política distrital.

En este sentido la defensora del ciudadano evidencia la actualización de la política institucional de Servicio al ciudadano alineada a MIPG, la cual que contribuyen al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos. Y donde se expresa el compromiso de proteger los derechos de la ciudadanía, y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y el fomento de espacios de participación responsable y activa". **Anexo 1**

De igual manera se verifica la creación de los procedimientos internos quedan cuenta de los lineamientos impartidos para brindar a los ciudadanos información de relevancia para una interacción efectiva para un oportuno direccionamiento a los usuarios y su familia dentro de las diferentes fases del ciclo de atención.

Resolución N° 0503 de 10 de Mayo 2017" por medio de la cual se adoptan los derechos y deberes de los usuarios al interior de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur".

Resolución N° 1025 del 02 Agosto 2018 del Defensor del Ciudadano "Por medio del cual se estructura sistema el sistema de defensor al ciudadano".

Carta de Trato digno la cual esta publicada en la página WEB, donde Los Servidores de la E.S.E, contribuyendo con el Desarrollo armónico de la Misión de la Institución la cual está enmarcada en el modelo innovador de atención en red, ratificamos nuestro compromiso para mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios de las Localidades de Sumapaz, Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito, y reconocemos que nuestros usuarios son sujeto de Derechos y Deberes, por ello, en la atención que brinde la Subred Sur, recibirán: - Un Trato integral, ético, solidario, transparente y respetuoso bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.

Dentro de los documentos trazadores de servicio al ciudadano se cuenta con:



Manual de Servicio a la ciudadanía, PS-CS-ACC-MA-01 V3 Y se adopta el manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital dentro el proceso de control documental, como documento externo.

Por otra parte el proceso cuenta con el procedimiento de e PQRS PS- PQRS- PR-01 V4 donde se observa que se ha utilizado en tres versiones con el fin de alinear a los requerimientos de MIPG. Atención y respuesta oportuna, a través de los diferentes mecanismos de escucha establecidos. **Anexo 2**

Con relación al fortalecimiento de la capacidad ciudadana desde defensoría verifica la Publicación en cada Unidades de atención y en la página WEB de los Derechos y Deberes de la Subred Sur, además de la publicación de la carta del trato digno y de la figura del Defensor Ciudadano. **Anexo 3**

2. **Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía**

i. **Infraestructura física para la prestación de servicios a la ciudadanía**

La defensora del ciudadano en el mes de Agosto verifica la entrega de la información de evaluación de algunos aspectos de accesibilidad de acuerdo a la norma NTC 6047, la cual se presentara al correo de ambiente físico mediante una matriz en Excel el 12 de agosto 2019. **Anexo 4**

Infraestructura tecnológica:

Se Realiza seguimiento al cierre de casos notificados de servicio al ciudadano a la mesa de ayuda de sistemas donde se evidencia la gestión realizada según las necesidades de las diferentes unidades de atención. **Anexo 5**

ii. **Cualificación del equipo de trabajo**

En este aspecto la defensora asistió a las reuniones de fortalecimientos de competencias con el fin de verificar el cumplimiento del cronograma y los temas recibidos por parte de los colaboradores de Servicio al ciudadano que permiten dar cuenta de la apropiación de los conocimientos impartidos de las líneas de humanización, comunicación y servicio a la ciudadanía con enfoque diferencial. **Anexo 6**

3. 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, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

Se realizó reunión para el mejoramiento institucional con el área de TIC s relacionado con el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía, para hacer seguimiento a la integración de plataforma de web servís, que permitan el trámite en la donde se cuente con un canal de atención web adicional a Bogotá te escucha para la recepción de peticiones ciudadanos. **Anexo 7**

Se realizó verificación de pantallazos manera diaria del SDQS para el segundo semestre con el fin de realizar seguimiento a la oportunidad de las respuestas con un cumplimiento del 100% de oportunidad de acuerdo a la normatividad vigente. **Anexo 8**

Se verifica el cumplimiento del compromiso del PAAC sobre la campaña de la guía de como contestar PQRS por parte de los líderes y partes interesadas.

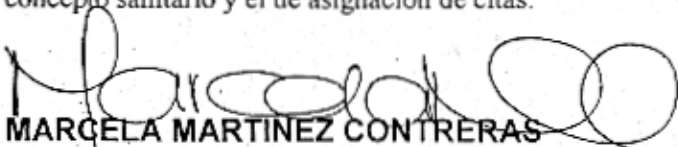
Conforme a lo establecido por la veeduría Distrital se realizó seguimiento a la entrega oportuna del informe de SDQS y publicación de los informes del semestre evaluado **Anexo 9**

4. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

Se realiza seguimiento a las acciones planteadas en las oportunidades de mejora a cargo del proceso de servicio a la ciudadanía las cuales se encuentran cumplidas al cierre de la auditoria **Anexo 10**

5. Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad

El defensor realizo seguimiento permanente a los tramites publicados en el SUIT, de igual manera evidencio los cambios en SUIT relacionados con la racionalización de los tramites de historia clínica, concepto sanitario y el de asignación de citas.


MARCELA MARTINEZ CONTRERAS
JEFE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E
Anexo 1 CD.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FIRMA
ELABORÓ	ELIZABETH CAMPOS MORENO	Profesional Especializado Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E.

Las presentes ediciones administrativas se ejecuten en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2 del Acuerdo Distrital 641/2016 del Concejo de Bogotá con el cual se efectuó la reorganización del Sector Salud de Bogotá, con base en lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 que regula la modificación de las entidades públicas mediante las figuras de reestructuración, fusión, supresión o liquidación; en el presente caso de fusión, no implica solución de continuidad para el ejercicio de la función o prestación del servicio.
Mediante Decreto 1710/2016 se designó para el periodo de transición a los Gerentes de las E.S.E. resultantes de la fusión creada en el Acuerdo 641/2016, (Subred Integrada de Servicios de Salud) con las funciones previstas en el artículo 5, tanto para efectos de subrogación, obligaciones y perfeccionamiento del proceso de fusión.
En cumplimiento de las pincas administrativas previstas en el Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de responsabilidad y eficacia, se continuara operando de conformidad con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 hasta tanto se asegure la operación de la Subred Sur, a fin de evitar vacíos e inseguridad jurídica.
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por tanto lo presentamos para la respectiva firma.



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

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Copie