

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. PERIODO DE CORTE: 1 DE JULIO DE 2020 AL 31 DICIEMBRE DE 2020

INTRODUCCIÓN

La defensora del Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, presenta el informe del segundo semestre 2020, 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 0152 03 Febrero de 2020 a la Doctora **ANDREA LOPEZ GUERRERO** identificada con la CC.52.506.868 de Bogotá para desempeñar el cargo de Jefe de Oficina, Código 006 Grado 05 Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE

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.

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.

Que según lo establecido en el Acuerdo Distrital 641 de 2016 “Por el cual se efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá, D.C., se modifica el Acuerdo 257 y se expiden otras disposiciones”, se reorganizó el sector salud y se fusionan las 22 Empresas Sociales del Estado en las 4 Empresas Sociales del Estado denominadas Subredes Integradas de Servicios de Salud. E.S.E.

Que mediante el artículo 2 del Acuerdo 641 del 5 de abril de 2016, el Concejo de Bogotá D.C. fusionó los Hospitales de Usme, Nazareth, Tunjuelito, Meissen, Vista Hermosa y Tunal con la nueva personería jurídica Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E.

Que mediante el Decreto 392 de octubre 5 de 2015 se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Que el artículo 1 del citado Decreto establece que en todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía y si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

Que de acuerdo al decreto anteriormente transcrito se hace necesario estructurar dicha figura atendiendo a las funciones descritas en el artículo 2 del Decreto 392 de 2015 y demás disposiciones, las cuales se requiere y se ha decidido delegar mediante Resolución 0152 03 Febrero de 2020 a la Doctora **ANDREA LOPEZ GUERRERO** identificada con la CC.52.506.868 de Bogotá para desempeñar el cargo de Jefe de Oficina, Código 006 Grado 05 Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE .

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. CREAR el sistema de Defensor de la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. conforme a la parte motiva del presente acto administrativo y a las disposiciones contenidas en el Decreto 392 de 2015.

ARTICULO SEGUNDO. El sistema de Defensor de la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. tendrá las siguientes **FUNCIONES** contenidas en el Decreto 392 de 2015.

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. 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.
- b. 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 Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la entidad.

- c. 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.
- d. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- e. 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.
- f. Las demás que se requieran en cumplimiento del Decreto 392 de 2015 y las demás para el ejercicio eficiente de la función asignada.

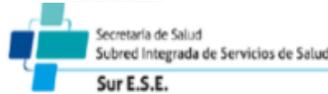
A continuación, se presentan los avances y cumplimiento de las funciones definidas para el Defensor del Ciudadanía

- a. *Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. 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 definió la Plataforma estratégica, donde se evidencia un enfoque centrado en el usuario. La Oficina está en el mapa de procesos institucional dentro 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.



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



MAPA DE PROCESOS

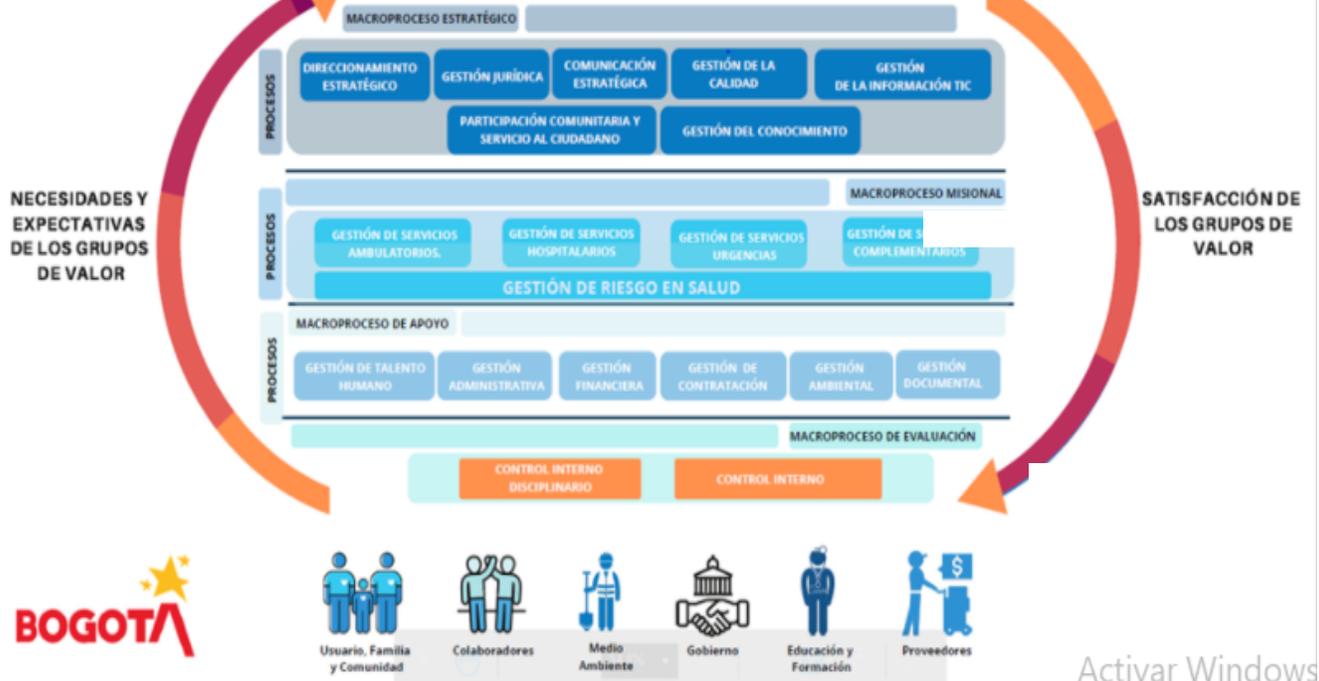


Imagen No. 1 Mapa de Procesos Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.

“La política institucional de Servicio al ciudadano está alineada a **MIPG**, la cual 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”.

De igual manera se han revisado y actualizado los procedimientos internos que dan cuenta de los lineamientos impartidos para brindar a los ciudadanos información de relevancia para una interacción efectiva, un oportuno direccionamiento a los usuarios y su familia dentro de las diferentes fases del ciclo de atención.

La 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”. Se encuentran dentro de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.



Derechos y Deberes

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

¿Sabías que los ciudadanos que hacen uso de los servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. tienen unos derechos y unos deberes?

¡Conócelos!

Derechos

Deberes

1. Respeto y equidad

A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.

2. Atención Integral

Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.

3. Elegir

A elegir el profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o investigaciones Científicas a través del consentimiento y disentimiento informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.

4. Comunicación e Información

A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende, suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad así como sus costos.

5. Privacidad y confidencialidad

A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.

6. Donación de órganos

A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.

7. Trato digno y humanizado

Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad.

8. Expresarse

A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de escucha de cara al usuario.

9. Participación Ciudadana

A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.

1. Respeto y solidaridad

A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.

2. Responsabilidad

A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

3. Afiliación

Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.

4. Honestidad

A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales.

5. Cuidar

A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.

6. Cumplir

A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.

7. Consentimiento o disentimiento informado

Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.

8. Aportes al sistema

A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.

9. Participación Ciudadana

Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Imagen No. 2 Deberes y Derechos.

La Carta de Trato digno esta publicada en la página WEB, donde Los Servidores de la E.S.E, contribuyen 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 reconoce 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. **Anexo 1.**
- Por otra parte, el proceso cuenta con el procedimiento de PQRS **PS- PQRS- PR-01 V4 donde** se observa que se ha utilizado 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 información a la ciudadanía desde la defensoría se verifica la Publicación en las Unidades de Atención y en la página WEB 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.

b. 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 Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la entidad.

Infraestructura física para la prestación de servicios a la ciudadanía:

La Jefe de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía delegada como Defensora del ciudadano de forma permanente revisa la mesa de ayuda técnica y los requerimientos relacionados con arreglos de infraestructura y/o solicitudes de elementos necesarios para el adecuado desempeño del equipo de trabajo en los diferentes espacios asignados.

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 en arreglos a equipos de cómputo y elementos electrónicos, y arreglos locativos

Cualificación del equipo de trabajo:

La defensora de servicio a la ciudadanía acompaña 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, Portafolios de Servicios y contratación con el Fondo Financiero Distrital en Salud y con la EPSS Capital Salud,

así como las nuevas directrices por la contingencia del COVID-19 entre las que se incluyen todas las medidas de bioseguridad en el trabajo.

c. *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.*

TOTAL DE PETICIONES VIGENCIA 2020

Para el Año 2020, se registraron en la Subred Sur un total de 5.841 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRS.

Tabla No. 1. Total, peticiones mensuales. Año 2020

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
685	1012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	5.841

Tabla No. 2. Total, peticiones. Comparativos años 2019-2020

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2.019	1.116	1.445	1.476	1.339	1.431	1.173	1.123	1.176	1.206	1.186	875	693	14.239
2.020	685	1.012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	5.841

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Para el Año 2020 se registraron 5.841 peticiones, mientras que en el año 2019 se gestionaron 14.239, dando claridad que para la vigencia 2020 se refiere a los datos correspondiente a peticiones registradas por la entidad, adicional a la disminución de atenciones debido a emergencia sanitaria Covid19 y atención de entrega de Historia clínica en ventanilla y uso de plataforma Negocios Saludables Negocios Rentables.

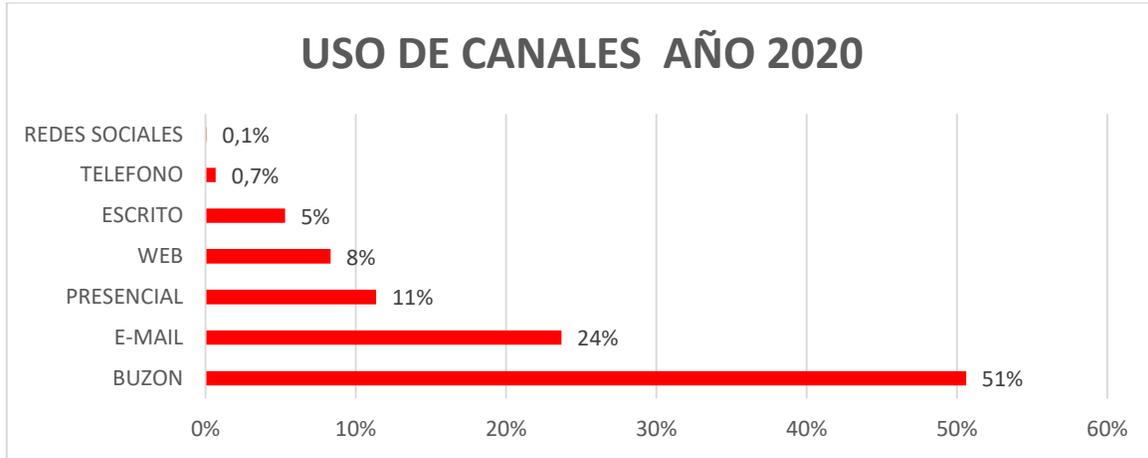
CANALES DE ESCUCHA

Tabla No. 3. Uso de canales de escucha. Año 2020

CANALES DE INTERACCIÓN	TOTAL	% Participación en total de PQRS
PRESENCIAL	663	11%
BUZON	2.956	51%
ESCRITO	309	5%
E-MAIL	1.383	24%
WEB	486	8%
TELEFONO	40	1%
REDES SOCIALES	4	0,1%
TOTAL	5.841	100%

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Grafica No. 3. Uso de canales. Año 2020



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Durante el año 2020 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 51% (n=2.956) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 24% (n=1.383); en tercero lugar el canal Presencial con el 11% (n=663), seguido por la Web 8% (n=486). Con el 5% (n=309) está el canal escrito, con el 0.7% (n=40) y en último lugar con el 0.1% registros erróneos de redes sociales que en realidad corresponden a ingresos a través de buzón de sugerencias, siendo que esta tipología se encuentra parametrizada en el sistema Bogotá Te Escucha, pero no es un canal oficial de la Entidad para la atención de Derechos de petición. Frente a las manifestaciones recibidas por redes sociales la oficina de comunicaciones orienta a los usuarios para el uso de los canales oficiales para tal fin.

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 Gestión del Riesgo y la Dependencia de Participación 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.

d. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

Se dio cumplimiento a Decreto 371 de 2010, ingresando la totalidad de Derechos de petición recibidos en el área PQRS al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y generando la información mensual para reporte de gestión a la veeduría Distrital.

De acuerdo al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS recibidas y atendidas en la vigencia 2020 en la Subred Integrada de Servicios de Salud, se evidenció el manejo a derechos de petición en cumplimiento de criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia, dando trámite al 100% de las manifestaciones recibidas en las Unidades de la Subred Sur, a través de los canales de escucha.

En el comparativo de 2019-2020, se mantiene los reclamos como la tipología de mayor recepción y la tendencia para las demás tipologías varía teniendo en cuenta que para el año 2020 no se registra en el Sistema Bogotá Te Escucha las solicitudes de copia de Historia Clínica recibidas en las ventanillas de correspondencia comunitaria. Los derechos de interés particular en el año 2019 correspondían a solicitudes de visitas de sanidad en su mayoría y en el año 2020 corresponden a información y temas de emergencia sanitaria.

Los reclamos en el año 2020 están dados por oportunidad de agenda de especialista, demora en la atención o no atención de citas programadas de consulta externa; falta de información de estado de salud de pacientes. Oportunidad en la programación de cirugía, oportunidad en la entrega de medicamento y oportunidad en la asignación de citas de Radiología y resultados de patología, laboratorio. Además, manifestaciones de solicitud de ampliación de horarios de atención y reapertura de unidades, así como continuidad en servicio ruta de la Salud. Reclamos referidos a mal agendamiento o mal direccionamiento desde el Call Center Distrital, demora e inconformidad del servicio de facturación.

Los derechos de interés particular están dados por las solicitudes de visita epidemiológica y visitas de sanidad de población que refiere no conocer o no tener los medios para el uso de la plataforma negocios saludables, negocios rentables; así mismo manifestaciones de solicitud de resultados de pruebas Covid y verificación de cumplimiento de protocolos de bioseguridad.

De igual manera desde la defensoría verifico el cumplimiento del compromiso del PAAC relacionado con las PQRS, e informe de la veeduría Distrital. Se han realizado seguimiento a la entrega oportuna del informe de SDQS y publicación de los informes del semestre evaluado.

e. 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.

La defensora del Ciudadano de la Subredsur realizó el seguimiento a la implementación de planes de mejora de acuerdo a los hallazgos de PQRS y Satisfacción evidenciados durante la vigencia 2020, a partir de las mesas de trabajo. Donde se generaron acciones de mejora para la disminución de PQRS por las mismas causas.

Por otra parte, En desarrollo de esta línea transversal, desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía se realiza el monitoreo permanente de la efectividad de este proceso y se realiza seguimiento manejo de riesgos del proceso.

TRAMITES Y SERVICIOS

Desde la Oficina de Participación Comunitaria se realizó la actualización de la información de tramites y servicios en la plataforma del Sistema Único de Información y tramites SUIT, de acuerdo a la solicitud del líder del trámite. Se cuenta con 11 trámites.



Por último, se realizó seguimiento al cumplimiento al plan de acción del defensor al ciudadano con un cumplimiento del 100% de las actividades propuestas, el cual se anexo 3



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

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

FUNCIONARIO/C ONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE		FIRMA
ELABORÓ	Elizabeth Moreno	Referente de atención al ciudadano	Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E.	