

Informe de la Defensora de la Ciudadanía

Primer semestre 2023

Subred integrada de servicios de salud sur E.S.E

Defensora del Ciudadano

Andrea López Guerrero

Equipo Técnico

Camilo Andrés Bermúdez

Elizabeth Campos Moreno

María Catalina Castiblanco

Margarita Franco Soacha

Contenido

Introducción.....	3
Función 1: Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	5
Gestionar adelantada Por el Defensor del ciudadano en el marco de sus funciones.....	5
Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas frente al servicio a la Ciudadanía.....	5
Garantizar el Cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la política pública de servicio a la Ciudadanía.....	6
Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la Ciudadanía.....	23
Verificar y promover que el plan de acción y/ o plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluya metas relacionadas con el plan de acción de la política pública de Servicio a la Ciudadanía.....	29
Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la Ciudadanía, incluida en planes de mejoramiento de la entidad.....	33
Verificar la racionalización de trámite, promoviendo su identificación y simplificación.....	36
Función 2: Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en administración.....	40
Realizar 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.....	40
Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones Ciudadanas por parte de las entidades Distritales.....	43

Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos entidad, asociada a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía..... 43

Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía 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. 47

Función 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. 51

Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y deberes de la ciudadanía. 62

Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción. 63

Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía..... 65

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 situación de discapacidad..... 69

Función 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos 71

Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía. 71

Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad 71

Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha. 72

Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital..... 74

Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. 74

Conclusiones y recomendaciones..... 75

Introducción

El presente informe de gestión tiene como objetivo brindar una visión integral de las actividades y logros alcanzados por el Defensor del Ciudadano en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, durante el primer semestre del año 2023. Esta entidad, encargada de brindar servicios de salud en las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Tunjuelito y Sumapaz, cuenta con un total de 28 unidades de atención.

En concordancia con los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, este informe resume las acciones emprendidas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas y promover la política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. El Defensor del Ciudadano despliega esfuerzos para proteger los derechos de los usuarios y contribuir a una prestación de servicios de salud de calidad y calidez, generando así una percepción positiva de satisfacción por parte de los usuarios.

La figura del Defensor del Ciudadano fue delegada al cargo de jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano mediante la Resolución Interna 0672 de 2020. Esta designación se enmarca dentro del equipo directivo de la Subred y tiene como propósito brindar orientación técnica para ofrecer servicios de manera humanizada y segura, con énfasis en la atención centrada en el usuario y atributos de calidad como accesibilidad, oportunidad e integralidad.

El subproceso de servicio a la ciudadanía desempeña un papel fundamental en todo el ciclo de atención al usuario, desde su ingreso hasta su salida. Este subproceso se compone de tres componentes claramente definidos. En primer lugar, se recogen y sistematizan las necesidades y expectativas de los usuarios a través de diversos canales disponibles. Se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios, se

gestiona y resuelve las PQRD (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), y se brindan las condiciones necesarias para un acceso adecuado a los servicios. Además, se implementa la gestión social, que tiene como objetivo evitar o remediar posibles vulneraciones de derechos que puedan afectar al usuario o a su entorno familiar. La gestión social también contribuye al logro de los objetivos terapéuticos, aportando de manera implícita al cuidado de la salud.

Un monitoreo constante del ciclo de atención a los usuarios nos permite identificar oportunidades de mejora que son escaladas a los diferentes niveles de toma de decisiones institucionales. De esta manera, se gestionan respuestas oportunas y se implementan mejoras necesarias. Cabe destacar que la Subred se encuentra actualmente en proceso de acreditación en salud, lo que implica la prestación de servicios seguros y con altos estándares de calidad. Esta acreditación se basa en procesos y procedimientos para la atención en salud, orientados a resultados y enfocados en el ciclo de mejoramiento continuo.

En este contexto, es importante destacar la participación activa de la Defensora del Ciudadano en diferentes mesas de acreditación y en el Comité de desempeño institucional los cuales velan por el cumplimiento de las disposiciones normativas para una adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

A continuación, se presenta el informe de gestión realizado por la Defensora del Ciudadano, del primer semestre 2023, el cual que busca fortalecer la gestión y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios dentro del marco del subproceso de servicio a la ciudadanía.

Función 1: Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

Gestionar adelantada Por el Defensor del ciudadano en el marco de sus funciones.

El Defensor de la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur lideró el desarrollo de acciones para mejorar el acceso a los servicios de salud y promover la mejora continua. Su trabajo abarcó la promoción de los derechos de los ciudadanos, la gestión de quejas y reclamaciones, el monitoreo de la calidad de los servicios.

Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas frente al servicio a la Ciudadanía.

La defensora del ciudadano realizó seguimiento a los parámetros a la resolución 1519 de 2020, y a la Ley 2052 de 2022 ejecutados en la página web de la entidad relacionados con la actualización de la oferta institucional, información pública accesibilidad de trámites, canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados y control social.

Por otra parte verificó la socialización e implementación de la resolución 1054 /2023, el cual esta relacionado con a la atención a la ciudadanía para el acceso de la ciudadanía de la población migrante, por la cual se modifica parcialmente la Resolución número [4278](#) de 2022, que adopta el formato de Certificación de Trámite del Permiso por Protección Temporal (PPT) como documento de identificación para los nacionales venezolanos dentro del territorio de la República de Colombia, y se dictan otras disposiciones

Que actualmente la certificación que emite Migración Colombia es válida para ingresar, permanecer, transportarse, salir del territorio colombiano y acceder a la oferta de servicios del Estado colombiano y las instituciones particulares, mientras se decide y se otorga el documento final, de acuerdo con los términos del Decreto número 216 de 2021 y la Resolución número 971 de 2021.

La defensora de la Ciudadanía ha sido la garante de la implementación y desarrollo de la política de servicio a la Ciudadanía.

Garantizar el Cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la política pública de servicio a la Ciudadanía.

Durante el inicio del periodo 2023, se estableció un plan de acción en colaboración con la Secretaría Distrital de Salud, con el objetivo de cumplir con la política de servicio a la ciudadanía. Para desarrollar este plan, recibimos asistencia técnica por parte de la Secretaría Distrital de Salud, el plan de acción ha tenido un cumplimiento satisfactorio en términos de 100%. A continuación, se describen las acciones que se han llevado a cabo en concordancia con las líneas de la política las cuales han sido monitoreados desde la defensoría del ciudadano:

Meta e Indicador 1: Actualizar, implementar y evaluar la Estrategia de derechos y deberes.

Indicador: Estrategia Implementada y evaluada mensualmente con un cumplimiento del 100%

Número de usuarios a los que se les socializan los derechos y deberes 75.409 usuarios.

Porcentaje de apropiación de los Derechos y deberes.100%

La declaración de los derechos y deberes de los usuarios de la Subred Sur se encuentra alineada con el direccionamiento estratégico contando con una política institucional de servicio al ciudadano que expresa el compromiso de la alta Gerencia a proteger los derechos de la ciudadanía en la prestación de los servicios de Salud con atributos de calidad a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y el fomento de espacios de participación responsable y activa”; a través de la implementación de la Resolución 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” el cual fue construido con el aporte de las formas de participación comunitaria (Asociación de Usuarios y COPACOS).

Otro aspecto a tener en cuenta es la declaración de políticas, que para Servicio a la Ciudadanía bajo resolución 0950 de 2017 se establece el compromiso de “Facilitar y garantizar el acceso a los derechos de cada uno de los grupos de interés”. Lo

anterior incluye la socialización, reconocimiento de derechos y deberes y la identificación de las necesidades de los usuarios, cuya gestión se evalúa a través de las encuestas de satisfacción.

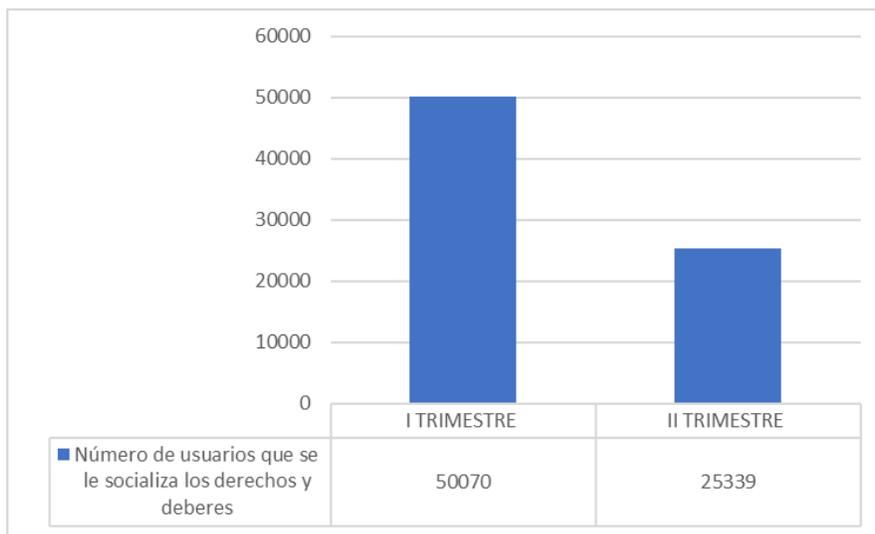
De igual manera, se implementó la Carta de Derechos Deberes y la Carta de Trato Digno donde la gerencia le manifiesta al usuario un servicio en salud de calidad y con calidez y le permite conocer los servicios, programas puntos y horarios de atención orientándolo frente al acceso a los servicios de salud 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”

Durante el primer trimestre de 2023, la Defensora del Ciudadano se encargó de supervisar las actividades de socialización de los derechos y deberes, tal como se establece en el Manual correspondiente. Con la estrategia "pico y placa" en las salas de espera como medida para promover el conocimiento de dichos derechos y deberes. Además, se fortaleció la comunicación a través de una sinergia en la red de WhatsApp, enviando diariamente a los colaboradores información sobre los derechos y deberes.

En su rol de defensora participó en la referenciación comparativa realizada con la Subred Suroccidente en relación con la socialización y despliegue de los derechos y deberes. Como resultado de este proceso, se desarrolló una estrategia para la divulgación de los derechos y deberes, la cual consiste en la organización de actividades pedagógicas mensuales en las que se enfatizan fechas especiales, como el mes de la mujer y el día del campesino, por ejemplo. De esta manera, cada mes se llevan a cabo estas actividades en las salas de espera, con los colaboradores y usuarios y con el apoyo del proceso de humanización y comunicaciones.

Indicador: Número de usuarios a los que se les socializan los derechos y deberes

Gráfica No 1 Número de usuarios a quienes se le socializaron los derechos y deberes en el primer semestre 2023

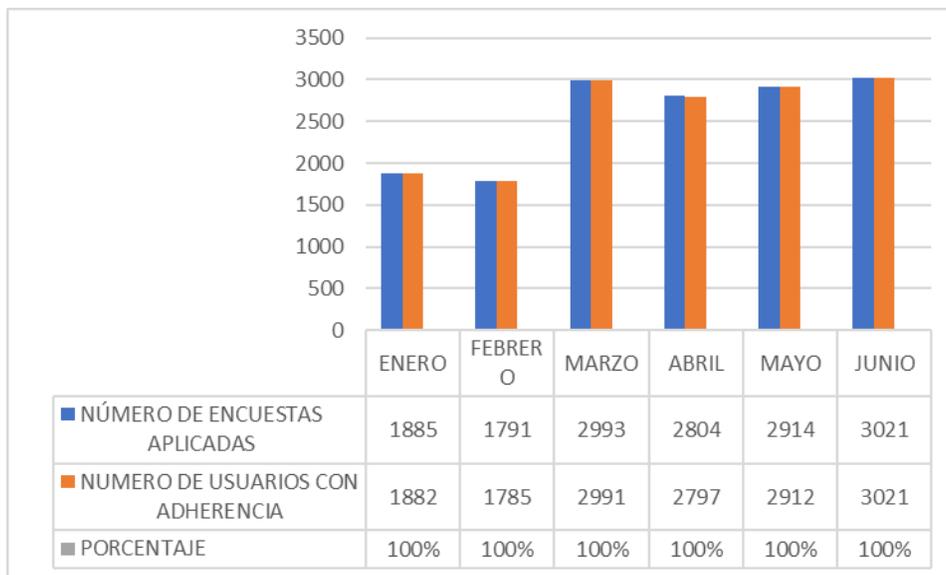


Fuente: Informe aplicativo “si, cuéntanos” Secretaria Distrital de Salud. Primer semestre 2023

Se socializó a 75.409 usuarios sobre los derechos y deberes en sala de espera durante el primer semestre 2023

Indicador: Mantener el porcentaje de conocimiento de derechos y deberes por parte de los usuarios mayor a igual al 95%

Gráfico 2: Resultado de la encuesta de adherencia de derechos y deberes aplicadas a los usuarios de la Subred Sur.



Fuente: informe de encuestas de satisfacción. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Sur 2023

En el primer semestre 2023 la defensora del ciudadano realizó seguimiento a las encuestas aplicadas a los usuarios y se evidenció que de las 15.408 encuestas los usuarios afirmaron conocer los derechos y deberes y que estos han sido socializados en salas de espera. Metas

Meta e indicador 2. Realizar charlas educativas o capacitaciones en salas de espera dirigidas a los usuarios en temas de interés en salud:

En el primer semestre de 2023, se realizaron charlas educativas y capacitaciones en salas de espera dirigidas a los usuarios sobre diversos temas de interés en salud. Estas capacitaciones fueron llevadas a cabo por informadores y se registraron en la plataforma Si Cuéntanos el total de usuarios que recibieron las capacitaciones 32,652 participantes. A continuación, dar a conocer la gestión realizada, De igual manera la defensora del ciudadano realizó seguimiento a la realización de estas charlas donde se retroalimentó al equipo en pro de la mejora.

A continuación, se presenta un desglose de las capacitaciones realizadas según los temas tratados y la cantidad de registros obtenidos para cada uno:

- Modelo de atención en Salud: 823 registros.

- Aseguramiento: 2,260 registros.
- Canales de atención: 1,264 registros.
- Canales de escucha: 366 registros.
- Enfoque diferencial: 307 registros.
- Cuidado de la infraestructura: 552 registros.
- Seguridad del Paciente: 52 registros.
- Lavado e higienización de manos: 342 registros.
- Medidas de autocuidado y manejo de COVID-19: 868 registros.
- Ruta materno perinatal: 417 registros.
- Ruta de atención a personas con discapacidad: 43 registros.
- Ruta de salud mental: 28 registros.
- Otros temas de interés en salud (agrupados bajo este concepto): 25,330 registros.

Indicador: El número de personas educadas en temas de interés de la Subred fue de 32,652.

Porcentaje de apropiación de los temas educativos: El porcentaje de apropiación de los temas educativos, es decir, la efectividad de la capacitación en la comprensión y adopción de los conocimientos fue del 100%. Todas las personas que participaron en las charlas y capacitaciones demostraron un adecuado nivel de apropiación de los temas tratados.

Otros temas de interés en salud un total de 25.330 registros.

Indicador: Número de personas educadas en temas de interés de la Subred.

Porcentaje de apropiación de los temas educativos 32.652

Meta e indicador 3. Realizar charlas Informativas a nivel individual o colectivo frente a condiciones y/o características de la prestación de los servicios denominadas Orientaciones Grupales en los siguientes temas:

Indicador: Número de personas informadas en temas de interés de la Subred

Las charlas informativas, tanto a nivel individual como colectivo, han sido una herramienta esencial para informar a los ciudadanos sobre las distintas condiciones y características de los servicios ofrecidos en la Subred. Durante el primer semestre de 2023, se llevaron a cabo un total de 127,215 registros de Orientaciones Grupales, realizadas por nuestro equipo de colaboradores de servicio al ciudadano, quienes fungieron como informadores en temas clave de interés. Estos temas fueron

priorizados y evaluados por la defensora del ciudadano de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

El "Portafolio de Servicios" fue uno de los temas abordados, alcanzando 9,656 registros de personas informadas. Otro tema crucial fue la "Ruta de la Salud", con 5,507 registros de personas beneficiadas por estas charlas informativas. El "Call Center Distrital" también fue una temática destacada, alcanzando 2,497 registros de personas informadas.

Asimismo, el "Defensor del Ciudadano" fue otro de los temas abordados, llegando a 2,592 registros de personas que recibieron información relevante. Los "Trámites y Servicios" también fueron explicados en detalle, logrando 2,120 registros de personas informadas sobre los procedimientos disponibles.

Uno de los aspectos más notables fue la difusión del "Libreto del Mes" y otros temas de interés en salud, donde se logró llegar a 104,843 registros de personas que recibieron información.

Estas Orientaciones Grupales se llevaron a cabo en las salas de espera de los Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur, lo que permitió un alcance significativo en términos de educación y sensibilización sobre los servicios de salud disponibles. El compromiso de nuestro equipo de colaboradores y la relevancia de los temas abordados han contribuido en gran medida a una mayor conciencia y participación activa de los ciudadanos en la utilización de los servicios de salud ofrecidos.

Meta e Indicador 4: Brindar Orientación individual para la gestión resolutive de casos

Indicador: Número de casos gestionados

De acuerdo a la información consolidada y registrada en la herramienta Si Cuéntanos de la secretaria Distrital de Salud, se adelantan registros de orientaciones individuales que se realizan a la ciudadanía consultante y que requiere información frente a necesidades en salud.

Para este Primer trimestre se adelantó un registro total de 44.092 usuarios quienes fueron atendidos de forma individual y orientados a los servicios ofertados por la Subred Sur.

A continuación, en la siguiente Tabla se observa el consolidado de registros de orientaciones individuales por Hospitales o Centros de Salud de la Subred Sur durante el I Semestre de 2023.

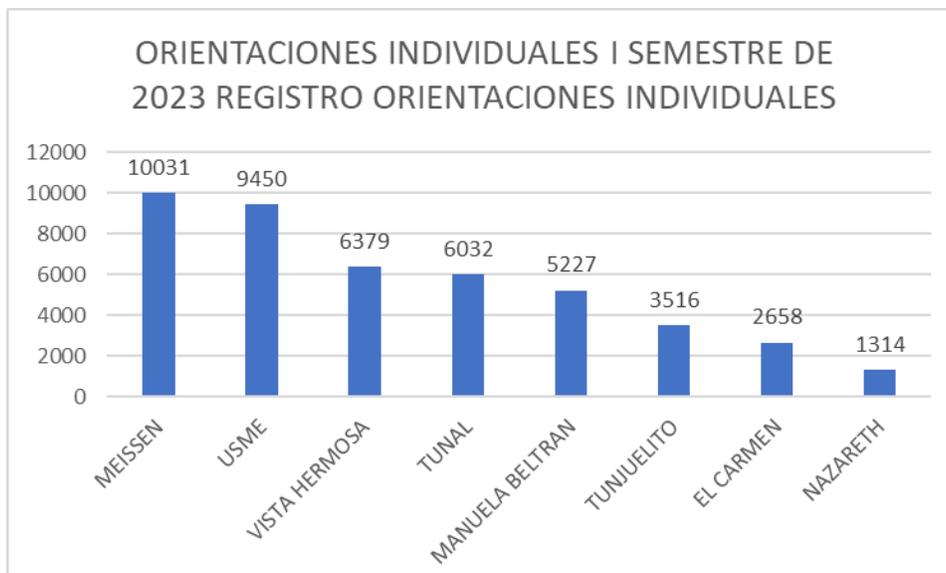
La defensora del ciudadano realiza seguimiento a los casos individualizados los cuales gestionan para generar un acceso efectivo a los servicios de salud de acuerdo a las necesidades

Tabla 1 Orientaciones Individuales I Semestre de 2023.

ORIENTACIONES INDIVIDUALES I SEMESTRE DE 2023	
CENTRO DE SALUD/HOSPITAL	REGISTRO ORIENTACIONES INDIVIDUALES
MEISSEN	10031
USME	9450
VISTA HERMOSA	6379
TUNAL	6032
MANUELA BELTRAN	5227
TUNJUELITO	3516
EL CARMEN	2658
NAZARETH	1314
TOTAL	44607

Fuente: Informe aplicativo “si, cuéntanos” Secretaria Distrital de Salud. Primer semestre 2023

Gráfico 3 Orientaciones Individuales I Semestre de 2023



Fuente: Informe aplicativo “si, cuéntanos” Secretaria Distrital de Salud. Primer semestre 2023

Como podemos observar en la tabla y gráfico correspondiente a orientaciones Individuales durante el I Semestre se observó un registro mayor en el Hospital de Meissen al ser un Hospital de mayor afluencia, número de consultas y atenciones de la Subred Sur; mientras que el Hospital de Nazareth solo cuenta con 1314 registros no significa baja afluencia de los usuarios sino el número de usuarios atendidos por las características particulares de ruralidad de este Hospital.

Meta e Indicador 5 Identificación y monitoreo de las condiciones de acceso a los servicios de salud, satisfacción de los usuarios y desarrollo estrategias para el acceso en articulación con otras áreas.

Indicador: Porcentaje de avance en la implementación de estrategias para el mejoramiento en el acceso a los servicios de salud.

Para el I Semestre de 2023 se han adelantado por parte de la defensora y la referente de acceso visitas de acompañamiento técnico por parte con el fin de organizar y distribuir a los informadores en las salas de espera, identificar las estrategias establecidas para el acceso como son la verificación en la página SIASUR de la facturación anticipada de las consultas y del servicio de laboratorio, la adecuación y organización de espacios para la entrega de medicamentos, la

articulación con las áreas de facturación, laboratorio y facturación para facilitar y favorecer el acceso a la ciudadanía.

Se cuenta con 20 actas de visitas de acompañamiento y asistencia técnica con informadores a los Hospitales de Tunal, Meissen, Vista Hermosa y a los centros de Salud de Betania, San Benito, el Carmen, Abraham Lincoln, Candelaria, Marichuela y Tunjuelito.

Se puede observar cómo avances para el acceso:

Una mayor articulación entre los informadores y los auxiliares administrativos de facturación para establecer acciones conjuntas que favorezcan el acceso a los servicios.

Un mejor manejo de la sala de espera a partir de la facturación anticipada lo cual favorece la disminución de filas y la organización de los usuarios en los servicios.

Una articulación y observación de cómo adecuar los servicios y cumplir como informadores el rol de defensor y gestor para el acceso a los servicios.

Identificación de necesidades de servicios y propuestas de manejo para los mismos.

Meta e Indicador 6: Medición y monitoreo de tiempos administrativos para la atención al usuario

Indicador: Seguimiento de estudio de medición de tiempos y movimientos

Durante el I Semestre de 2023, se llevó a cabo una exhaustiva medición por parte de la defensora del ciudadano de los tiempos administrativos en los servicios de consulta externa del Hospital de Vista Hermosa y Tunal, así como en urgencias de ambos hospitales. Además, se realizó una medición similar en consulta externa de los centros de Salud de Marichuela y Carmen. Durante estas mediciones, se destacó el reconocimiento por parte de los usuarios hacia el equipo de colaboradores de información, y se manifestó la necesidad imperiosa de contar con este equipo en todas las unidades y servicios de salud.

Meta e Indicador 7 Dar implementación al Programa Ruta de la salud

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a la prestación del servicio de ruta de la salud y evidencia que, durante el primer trimestre de 2023, este programa logró un impactante resultado, registrando un total de 44,092 usuarios trasladados tanto de zonas urbanas como rurales.

Los datos específicos de traslados por ruralidades son los siguientes: en Ciudad Bolívar se atendieron 1,088 usuarios, en Usme 507 usuarios, en Sumapaz Inter veredal 809 usuarios e interconexión rural 1,012 usuarios.

Aunque para el segundo trimestre de 2023 no se contó con el convenio ruta de la salud de la Secretaría Distrital de Salud, esto no impidió que los traslados continuaran para los usuarios de las zonas rurales. Durante este periodo, se llevaron a cabo un total de 1,356 traslados desde la Zona Rural hacia los Centros de Salud y Hospitales Urbanos de la Subred Sur, asegurando que aquellos que más lo necesitaban pudieran acceder a los servicios de salud sin inconvenientes. El programa sigue demostrando su importancia y compromiso con la población que requiere atención médica y no tiene los medios para acceder a ella de manera fácil.

Meta e Indicador 8: Diseñar, implementar y evaluar una estrategia integral dirigida a disminuir la inasistencia a los servicios de salud.

Indicador: Estrategia para disminuir la inasistencia diseñada e implementada. Porcentaje de inasistencia a los servicios de salud

Número de usuarios participantes a talleres de inasistencia durante el I Semestre de 2023 Total: 2402 usuarios.

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a los motivos de inasistencia a las citas médicas durante el período analizado presentan una diversidad de situaciones que han afectado la asistencia de los usuarios. Un total de 504 usuarios llegaron tarde a su cita, mientras que 501 usuarios justificaron su ausencia por motivos personales. Por otro lado, 413 usuarios confundieron la fecha y hora de la cita, y 293 olvidaron por completo su compromiso médico.

Entre otros motivos reportados, 182 usuarios señalaron razones diversas, mientras que 134 usuarios mencionaron dificultades geográficas que complicaron su desplazamiento hacia el centro de atención. Además, 111 usuarios enfrentaron dificultades económicas que los imposibilitaron para asistir a la cita médica programada.

Cabe destacar que 82 usuarios indicaron desconocer por completo la existencia de la cita, y 37 usuarios atribuyeron su inasistencia a motivos administrativos. Finalmente, 10 usuarios no lograron comunicarse efectivamente para reprogramar su cita, resultando en su ausencia. Estos datos son fundamentales para identificar áreas de mejora en la gestión de citas médicas y así optimizar la atención y satisfacción de los usuarios.

Cómo podemos observar en el ejercicio y ejecución de los talleres e inasistencia en los Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur, se identifica un número importante de usuarios que no asiste a la cita porque llega tarde o porque tienen motivos personales que no les permite llegar al cumplimiento de las mismas. En este semestre se fue adelantando la estrategia de llamadas y recordación de citas por mensajes vía whats app o por llamadas telefónicas con el apoyo del Call center Distrital. Estos talleres como comparendo pedagógico favorecen el trabajo conjunto con los usuarios donde se les enseña la importancia de la corresponsabilidad y cumplimiento de sus deberes, se recuerda el DEBER de CUMPLIR donde se refiere “Asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación al no puede acudir”.

Permanentemente se está divulgando la línea de cancelación de citas, la cual ya quedo incluida en la pieza comunicativa de los canales de atención. A continuación, nuevo diseño de la pieza comunicativa correspondiente a canales de atención. Ver imagen.



Meta e Indicador 9: Fortalecer la estrategia comunicativa integral para fortalecer la educación e información a los usuarios (Incluyentes para personas con discapacidad y con enfoque diferencial de ruralidad)

Indicador: Estrategia comunicativa diseñada e implementada, Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia comunicativa integral

En el primer semestre de 2023, se planifico la gestión para el acceso de las poblaciones diferenciales respecto a la señalética incluyente donde la defensora realizo los aportes de acuerdo a la normatividad vigente y las necesidades de acuerdo a cada uno de los centros de atención. De lo anterior se realizó un cuadro de consolidación para información de Centros de Salud y Hospitales de la Subred identificando las áreas donde se va a colocar esta señalética por servicio y unidad de servicio.

Meta e Indicador 10: Gestión del aseguramiento en salud:

Identificar las barreras de acceso por aseguramiento, Orientar a los usuarios en los servicios de salud con relación aseguramiento en salud movilidad y portabilidad gestionar las canalizaciones del PIC, Realizar Afiliación SAT Afiliación a población

Indicador: Número de pacientes con afiliación SAT y Estudios sociales de caso

AVANCES

La defensora del ciudadano realizó seguimiento a los avances en el primer semestre relacionados a un acceso efectivo por aseguramiento en salud de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Afiliación a SAT (Sistema de Seguridad Social en Salud):

Se enviaron 1.115 solicitudes de afiliación Plan de intervenciones colectivas.

Se logró afiliar exitosamente a 450 personas, lo que representa el 40% de las solicitudes captadas sin afiliación en los territorios.

Afiliación a Recién Nacidos:

Durante el primer semestre, se realizó la afiliación a 1442 menores que nacieron en dicho período.

El total de nacimientos registrados fue de 1682.

El porcentaje de cumplimiento de la afiliación para recién nacidos fue del 85%.

Los padres de los restantes menores afiliaron a sus hijos en las Entidades Promotoras de Salud (EPS) correspondientes o tenían alguna inconsistencia en el SAT del sistema de afiliación transaccional.

Afiliación en Servicios de Urgencias y Hospitalización:

Durante el primer semestre, se afiliaron a través del SAT en el Sistema Transaccional a 1710 personas que recibieron servicios de urgencias y hospitalización.

Estudios Sociales de Caso para Población Migrante y NN sin Afiliación:

En el primer semestre, se realizaron 1711 estudios sociales de caso para la población migrante y los recién nacidos que ingresaron a los servicios sin afiliación.

Estos estudios sociales de caso fueron financiados a través del contrato del Fondo Financiero Distrital de Salud (FFDS).

Adicionalmente, durante el semestre, se llevaron a cabo preauditorías de 113 historias clínicas del FFDS.

Estos avances muestran un esfuerzo significativo para garantizar la afiliación de personas al SAT y brindar atención médica a poblaciones vulnerables como los recién nacidos y la población migrante. Además, la realización de estudios sociales de caso demuestra un compromiso con el bienestar y la equidad en el acceso a los servicios de salud.

Meta e indicador 11: Gestión de restitución de derechos:

Gestión para la restitución de derechos de los niños niñas y adolescentes, gestión para la restitución de derechos del habitante de calle, gestión para la restitución de derechos de las mujeres víctimas de violencia, gestión para la restitución de derechos de usuarios NN VIVOS, gestión para la restitución de derechos a población con enfoque diferencial

Indicador: Numero de gestiones realizadas de restitución de derechos / total de interconsultas de restitución de derechos

AVANCE

La defensora del ciudadano realiza acompañamiento a las intervenciones de trabajo social evidenciando que, durante el periodo donde se evidencian los siguientes resultados, se llevaron a cabo un total de 32,659 intervenciones desde el área de

trabajo social, enfocadas en la restitución de derechos en diferentes grupos de población vulnerable:

Niños, Niñas y Adolescentes:

Se realizaron gestiones para restituir los derechos de 1057 menores que fueron puestos a disposición del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Habitantes de Calle:

Se notificaron y atendieron a 216 pacientes en situación de habitabilidad de calle. Se articularon acciones con el programa de habitabilidad de calle de la Secretaría de Integración Social para abordar esta problemática y restituir los derechos de estas personas.

Mujeres Víctimas de Violencia:

Se gestionaron 704 casos notificados a la Secretaría de la Mujer, enfocados en la restitución de derechos para mujeres que han sido víctimas de violencia.

Usuarios NN Vivos:

Se reportaron a las autoridades competentes un total de 175 pacientes NN Vivos ante la Fiscalía y la Registraduría Civil para iniciar el proceso de restitución de sus derechos.

Estos avances reflejan el compromiso y esfuerzo del equipo de trabajo social en la restitución de derechos de distintos grupos de población, abordando problemáticas específicas y buscando garantizar el bienestar y la protección de los derechos fundamentales de cada individuo. La gestión realizada muestra el enfoque diferencial aplicado para atender las necesidades específicas de cada grupo vulnerable, en línea con el objetivo de promover una sociedad más inclusiva y equitativa.

Meta e indicador 12: Actualizar la ficha de caracterización de las oficinas de servicio al ciudadano por USS

Indicador: Documento de caracterización actualizado

La Defensora del Ciudadano participo en la actualización de la caracterización de los usuarios que se acercaron a nuestros servicios a diciembre de 2022 a partir de entrevistas y la utilización de una encuesta se logró recoger información de las poblaciones consultantes en la Subred Sur y se elaboró informe de caracterización de los usuarios que utilizan para diseñar las diferentes estrategias para la mejora de los servicios.

El link de acceso al informe de caracterización se encuentra publicado en la página de la Subred Sur www.subredsur.gov.co

<https://www.subredsur.gov.co/?q=content/boton-almera-web> y al desplegar en el link Atención y Servicio a la Ciudadanía nos vamos al link Oferta Institucional y allí se encuentra publicado el informe de caracterización 2022. Para este primer semestre de 2023 se socializo con el equipo de informadores y se dio a conocer su resultado identificando a la población adulta mayor como la más consultante y se recordó la importancia de la atención a la población preferencial.

Meta e indicador 13: Dar continuidad a la gestión operativa para propiciar las condiciones adecuadas de atención al usuario en salas de espera Monitorear y gestionar la disponibilidad de elementos de infraestructura, tecnología e insumos para el servicio al ciudadano en cada USS.

Indicador: Bitácora de atención al usuario por USS con informe trimestral de condiciones para el acceso a los servicios

La Defensora del Ciudadano, para el primer semestre de 2023 propuso diseñar una plantilla en Excel donde se pudieron obtener registros diarios de aspectos generales correspondientes a infraestructura o herramientas utilizadas por los colaboradores de servicio al ciudadano. Diariamente las unidades de servicios dan a conocer las dificultades administrativas donde presentan fallas en el internet, fallas en los digiturnos o en los equipos de cómputo. Se utiliza desde el inicio de la jornada laboral de todos los centros de salud y hospitales el reporte de dificultades dentro del ciclo de atención dándolo a conocer en el whats app del grupo de informadores el cual a su vez se reporta en el grupo de Contingencia de Sistemas de la Subred sur. Así mismo se buscan soluciones a las dificultades presentadas por ejemplo cuando no hay fichas de digiturno se utilizan fichas manuales o numeración escrita en las ordenes de servicios. Cuando se cae el internet se realiza contingencia con el equipo de facturación para facilitar el acceso a los servicios de salud.

Meta e indicador 14: Realizar un plan de capacitación al talento humano de servicio al ciudadano donde se incluyan los temas de sensibilización en

deberes y derechos, apropiación del manual de servicios con enfoque diferencial e incluyente y todo lo relacionado con la normatividad vigente, direcciones de servicios, portafolio de servicios, nuevas tecnologías de información (1, SDGPC Bogotá te escucha y 2, Sí cuéntanos) entre otros.

Garantizar procesos de inducción y reinducción al personal que ingresa a la Oficina de Servicio al Ciudadano

Indicador: Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación.

Para el primer semestre de 2023 se llevaron a cabo (6) reuniones del equipo de gestión de necesidades, el equipo de gestión social realizó (6) reuniones y el equipo de acceso (12). Algunas reuniones contaron con la participación de la defensora del ciudadano.

Respecto a las capacitaciones virtuales propuestas para los colaboradores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se realizaron las siguientes:

Para el mes de enero se adelantó capacitación virtual sobre Estructura del Estado Colombiano con un porcentaje de participación del 91% de los colaboradores.

Para el mes de febrero se adelantó capacitación virtual sobre Políticas públicas con un porcentaje de participación del 100% de los colaboradores de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano.

Para el mes de abril se adelantó capacitación virtual y presencial con el equipo de colaboradores de los Centros de Salud y Hospitales que recibirían visita de acreditación (Mochuelo, Pasquilla, Nazareth, San Juan, Destino y Vista Hermosa) con el fin de con un porcentaje de participación del 100% de los colaboradores convocados por la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Durante el mes de mayo se realizó curso virtual de Promotores del cuidado con un porcentaje de participación del 86% de los colaboradores de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano.

Además, en este primer semestre participa el equipo de colaboradores de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano en los ciclos de cualificación de la Dirección de calidad del servicio ofertado por la secretaria general Alcaldía Mayor. Total, de la participación a partir de la apertura del curso del 80%.

Meta e indicador 15: Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición Y Consolidación, Análisis y Socialización de Información del Proceso De Gestión de PQRSD, gestión para el Mejoramiento Continuo.

Indicador: Documento de consolidación y análisis de información de PQRSD Tramitados en el periodo

La defensora del ciudadano realizó seguimiento a la consolidación y análisis de las PQRS, con el fin de generar la mejora continua.

“Para el I Semestre del 2023 la Subred Sur registró 3.828 peticiones siendo el canal más usado el buzón de sugerencia con 2.458 peticiones, seguido por el canal email con 620 peticiones y canal Presencial con 396 peticiones, el canal Web presentó 291 peticiones y los canales Redes Sociales con 1 y Telefónico 55 peticiones respectivamente; el canal menos usado por los usuarios es el Escrito con 2 registros.

En cuanto a las 4 principales tipologías presentadas en el periodo la que mayor porcentaje obtuvo fue el reclamo con 2237 peticiones, mayormente por la falta de oportunidad en la asignación de citas y la oportunidad de entrega de medicamentos, seguido por los Derechos de Interés particular con 729 peticiones, el reconocimiento a la labor de los funcionarios con 420 peticiones y la atención deshumanizada por funcionarios con 303 peticiones. Se realizaron 396 traslados a otras entidades del distrito por georreferenciación y no competencia de esta Subred. Se dio cumplimiento a los criterios de calidad con el 100% de oportunidad de respuesta; el tiempo promedio de respuesta para el periodo fue de 7,5 días a 8,4 días.”

Meta e indicador 16: Medición de la Satisfacción de Necesidades y consolidado de la información, análisis y socialización de los resultados de satisfacción y Expectativas de los usuarios, gestión para el Mejoramiento Continuo.

Indicador: Documento de consolidación y análisis de medición de la Satisfacción en el periodo

Análisis.

Para el I Semestre del 2023 la Subred Sur obtuvo un 98.63% de satisfacción global en sus centros de salud y hospitales tanto urbanas como rurales, abordando los servicios de Hospitalización que obtuvieron un porcentaje de satisfacción del 98,38% seguido de Urgencias con 97,97%, Complementarios con 97.22 % y finalmente los servicios de Ambulatorios con 98.28%,

Se realiza la medición de criterios de calidad principalmente de accesibilidad que obtuvo 98.21 %, Oportunidad 90.04%, Información y comunicación con un 99.36%, el criterio de Humanización con 98,77%, además de la adherencia de Derechos y Deberes dentro de los usuarios que obtuvo un 99.38%; se realizaron 15.240 encuestas de los cuales 15.124 usuarios se encuentran satisfechos con los servicios prestados.

Meta e indicador 17: Articular estrategias entre diferentes entidades del sector salud para la disminución de la interposición de reclamos,

Durante el primer semestre de 2023 se realizó la articulación de estrategias con la Subred Sur Occidente referente al tema "Conocer las diferentes estrategias de la Subred Sur Occidente, para reducir el tiempo de proyección por parte de los procesos o servicios involucrados en las inconformidades ciudadanas, con el fin de mantener el 100% de la oportunidad de respuesta de las PQRSD entre diferentes entidades del sector salud para la disminución de la interposición de reclamos."

*En el primer periodo del 2023 se efectuaron reuniones articulares con las entidades del sector salud denominadas células las cuales tienen como objetivo la disminución de interposición de PQRSD y la reducción de listas de espera en cuanto a asignación de citas, dichas reuniones se desarrollaron los días 4, 11, 26 de enero, 1 y 21 de febrero, 9, 17 y 29 de marzo y 19 abril y 29 abril y 9 de junio de 2023 respectivamente.

*Para el I semestre del 2023 La Subred Sur realizó reuniones con Capital Salud junto con la defensora del ciudadano denominadas Conciliaciones, con el objetivo de analizar las PQRSD interpuestas por los ciudadanos creando estrategias para la reducción de tasa y oportunidad de respuesta en cuanto a reclamos de los usuarios, las cuales se desarrollaron los días 7 de febrero, 21 de marzo y 18 de abril y 15 de mayo de 2023.

Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la Ciudadanía.

La Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento a la ejecución al plan de adquisiciones asociados a Servicio a la ciudadanía, con un cumplimiento del 70% de lo proyectado para la vigencia 2023 de un valor estimado de \$ 169.457.500

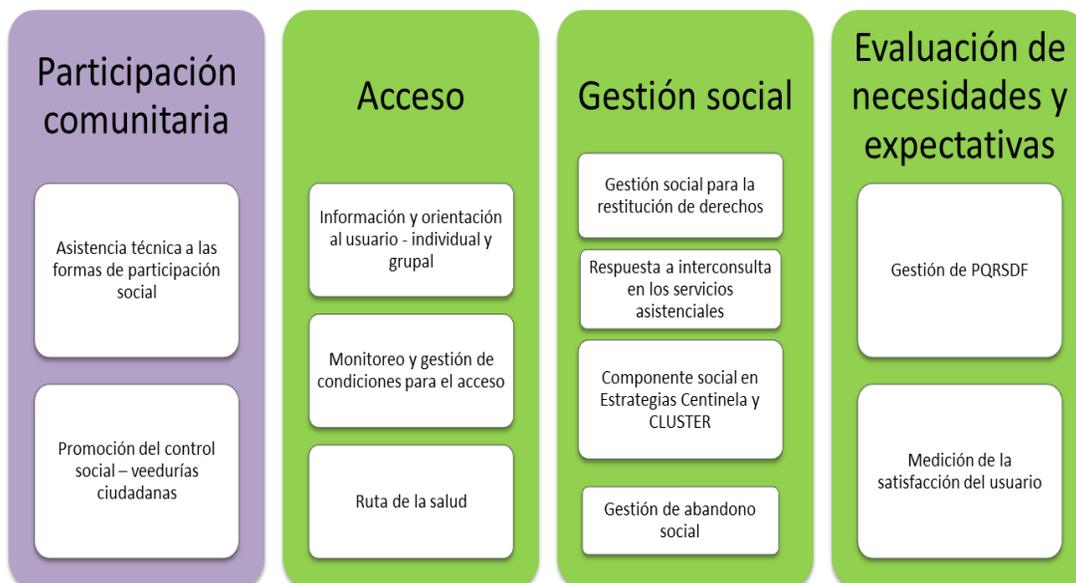
Tabla 2. Plan Anual de adquisiciones de Servicio a la ciudadanía

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES ASOCIADOS A SERVICIO A LA CIUDADANIA AÑO 2023
--

Descripción	Valor estimado en la vigencia actual
ADQUISICIÓN DE BICIPARQUEADEROS PARA PERMITIR EL ESTACIONAMIENTO DE BICICLETAS DE LOS COLABORADORES Y USUARIOS EN LAS UNIDADES QUE CONFORMAN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	28.000.000
SUMINISTRO DE MANILLA Y/O BRAZALETE DE IDENTIFICACIÓN A PACIENTE, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	10.000.000
ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE SEÑALIZACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LAS DIFERENTES UNIDADES DE SERVICIOS DE SALUD QUE INTEGRAN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	100.000.000
DISEÑAR ELABORAR Y CONFECCIONAR CHAQUETAS Y UNIFORMES INSTITUCIONALES CONTRAMARCADOS CON EL NOMBRE DEL PROGRAMA RUTA DE LA SALUD DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E PARA EL DESARROLLO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE	8.000.000
ELEMENTOS, INSUMOS Y SUMINISTROS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE PROMOCION Y DIVULGACION DE LA OFERTA INSTITUCIONAL (PIEZAS COMUNICATIVAS - SEÑALÉTICA)	23.457.500
TOTAL	\$169.457.500

Fuente: plan anual de adquisiciones 2023. Oficina de Desarrollo institucional.
Subred Sur.

La Defensora del Ciudadano realiza seguimiento a las actividades realizadas por el talento humano de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur quienes desempeña un papel fundamental en el desarrollo de las actividades dirigidas a los ciudadanos. La cual tiene una estructura funcional diseñada para garantizar un servicio eficiente y cercano a la comunidad



Participación Comunitaria: se brinda asistencia técnica en materia de participación social, promoviendo el control social y las veedurías ciudadanas. Nuestro equipo se encarga de apoyar y capacitar a la comunidad en la organización y desarrollo de procesos participativos, brindando herramientas y conocimientos necesarios para ejercer un control efectivo sobre las políticas y acciones públicas. Además, fomentamos la creación de veedurías ciudadanas, grupos de ciudadanos comprometidos con la vigilancia y seguimiento de proyectos y programas, para asegurar la transparencia y el buen uso de los recursos públicos. A través de esta asistencia técnica, buscamos fortalecer el tejido social y empoderar a los ciudadanos, promoviendo una sociedad activa y responsable en la construcción de decisiones y en la gestión de los asuntos que impactan a la comunidad.

Desde el Servicio al Ciudadano, nos enfocamos en garantizar el acceso efectivo a los servicios centrándonos específicamente en el ámbito de la salud. Con actividades de Información y orientación al usuario - individual y grupal: Brindamos información clara y precisa a los ciudadanos sobre los servicios de salud disponibles, los requisitos para acceder a ellos y los procedimientos a seguir. Ofrecemos orientación personalizada tanto de manera individual como en grupos, respondiendo a consultas y aclarando dudas para facilitar el acceso a la atención médica.

Ruta de la salud: Este es un programa integral que facilita el acceso a la atención médica y los servicios de minimizando las barreras y optimizando los tiempos de espera.

Gestión de PQRSDF y la medición de la satisfacción del usuario. A través de canales de comunicación efectivos, análisis detallado, respuestas oportunas, seguimiento continuo y una evaluación constante de la satisfacción del usuario, la Subred Sur busca garantizar la calidad de sus servicios y la plena satisfacción de los ciudadanos que acuden a ella.

Desde la Gestión Social, se llevan a cabo una serie de actividades enfocadas en la restitución de derechos de los individuos y grupos vulnerables con apoyo interinstitucional.

Durante la vigencia del primer semestre 2023 la entidad ejecuto (\$ 1.747.009.441) por honorarios por prestación de servicios al talento humano con recursos propios de la entidad

De igual manera se ejecutó en el presupuesto para el personal de planta del proceso de participación comunitaria y servicio al ciudadano.

y de los convenios interadministrativos lo cual permitió dar cumplimiento a la misionalidad de la oficina con el siguiente talento humano:

- Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
- Referente de servicio al ciudadano
- Referente de Participación Social
- Referente de PQRS
- Referente de ruta de la salud
- Profesional especializado de Servicio al Ciudadano técnicos de PQRS
- (43) Auxiliar administrativos, los cuales están en cada una de las unidades de atención brindando información del portafolio, trámites y servicios.
- (26) Trabajadoras sociales para gestión social para el cuidado de la salud.

La Defensora del Ciudadano realiza seguimiento a la ejecución a los siguientes convenios interadministrativos.

Convenio Interadministrativo 4138643-2022 cuyo objeto 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, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, por un valor total de \$ 391.262.136 para la vigencia 2022 – 2023, con fecha de inicio 01

de noviembre de 2022 y fecha de finalización 31 agosto de 2023, dicho convenio cuenta con unos compromisos específicos como son:

1. Implementar las estrategias de información, orientación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía a través de los canales dispuestos (presencial, telefónico, virtual y escrito), aplicando los lineamientos y protocolos establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano, que se incluye como anexo No. 5 al contrato, brindando información confiable y oportuna de acuerdo a la oferta de servicios sociales de la Secretaría Distrital de Salud.
2. Registrar las actividades en el sistema de información -SI Cuéntanos Bogotá de los datos generales y de las actividades realizadas en el proceso de orientación e información en salud, acorde al procedimiento definido para tal fin y la consolidación de reportes de indicadores de gestión de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
3. Realizar las actividades de promoción, divulgación, sensibilización, reconocimiento y empoderamiento comunitario, lideradas por la Subdirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad asociada a la Subred Sur, como parte de la estrategia de gestión territorial en salud orientada a fortalecer los procesos comunitarios, de reconciliación e intersectoriales, a través de los programas de 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 TIPS, con el fin de ampliar las coberturas de la oferta institucional en las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Sumapaz y Tunjuelito.
4. Implementar las estrategias para materializar las acciones afirmativas competencia de la Subsecretaría de Gestión Territorial Participación y Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los compromisos adquiridos en las mesas de trabajo de la SDS y las comunidades Indígenas, Afro, Palenqueras, Raizales y ROM de la ciudad, como mecanismo reivindicador de las desigualdades sociales.
5. Soportes de la entrega de elementos, insumos y suministros para el desarrollo de actividades de promoción y divulgación de la oferta institucional.
6. Prestar el servicio de traslado a los integrantes de la Formas de Participación Social de la Subred Sur, para la asistencia a eventos de Participación y para el traslado para facilitar el restablecimiento de derechos de personas en situación de vulnerabilidad social

Para la ejecución de lo anteriormente descrito se ha ejecutado el convenio de la siguiente manera:

Tabla 3 Ejecución convenio Interadministrativo 4138643-2022

RECURSOS FFDS		Valor Total Ejecutado
RUBROS	RUBROS	
1	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	\$ 28.972.500
2	TECNICO ADMINISTRATIVO SERVICIO AL CIUDADANO	\$ 44.298.459
3	TECNICO ADMINISTRATIVO PARTICIPACION COMUNITARIA	\$ 60.211.715
4	PROFESIONAL ETNICO	\$ 23.456.400
5	REFRIGERIOS	\$ 16.301.215
6	PIEZAS COMUNICATIVAS (SEÑALÉTICA INCLUYENTE)	\$ -
7	VEHICULOS DE TRANSPORTE ESPECIAL	\$ 54.632.568
TOTAL EJECUCIÓN RECURSOS FFDS		\$ 227.872.857

Fuente: Informe de ejecución del convenio Interadministrativo 4138643 años 2022 y 2023

De igual manera se contó con el convenio de Ruta de la Salud número 0008-2021 cuyo objetivo es “Aunar esfuerzos administrativos, técnicos y financieros para garantizar la continuidad del programa Ruta de la Salud en las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE, en el marco del modelo de salud” por un valor de \$ 2.714.693.874, con fecha de inicio del 20 de septiembre del 2021 al 31 de marzo del 2023, y durante la vigencia 2023 se realizaron 44.092 traslados.

Por otra parte, es importante resaltar el seguimiento por parte de la Defensora del Ciudadano y los veedores ciudadanos, quienes participaron activamente en la supervisión del avance de la obra, para la construcción y dotación del Centro de salud de Candelaria la Nueva. Dicho centro de salud cuenta con una extensión de más de 4.265 m² y está equipado con 21 consultorios, nueve unidades de

odontología, y un consultorio de terapia física. Además, se encuentra equipado con 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, un tanque para paquetes calientes, una nevera para paquetes fríos, un consultorio de terapia ocupacional, y un consultorio de terapia del lenguaje. También cuenta con una sala de imagenología (Rayos X simple y ecografía), un consultorio de trabajo social, un consultorio de telemedicina, una sala de lactancia, una sala ERA (Enfermedad Respiratoria Aguda), una sala de toma de muestras, una sala de procedimientos, una sala de vacunación, y una farmacia.

Es importante mencionar que el edificio cuenta con un sistema de energía renovable que se sustenta en paneles solares, los cuales proveen más del 70% de la electricidad necesaria para el funcionamiento del centro de salud. Además, se ha implementado un sistema de riego inteligente para las zonas verdes, un sistema de ventilación bioclimático, y se han incluido bici-parqueaderos.

Cabe destacar que esta obra fue ejecutada con una inversión de más de \$20.216 millones en infraestructura y \$3.483 millones en dotación.

Verificar y promover que el plan de acción y/ o plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluya metas relacionadas con el plan de acción de la política pública de Servicio a la Ciudadanía.

Dentro de los planes de acción de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, correspondiente al primer semestre del año 2023, se estableció la participación activa de la Defensora de la Ciudadanía para supervisar y velar por la correcta ejecución de las acciones relacionadas con la aprobación de los siguientes planes:

a. Plan operativo anual: (POA)

La Defensora del Ciudadano realiza seguimiento a plan operativo dentro del marco de las líneas de participación comunitaria y servicio al ciudadano, cuyo objetivo general es lograr los objetivos estratégicos de la entidad, específicamente el siguiente: “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.”.

Metas:

- a. Cumplir mayor o igual al 95% los planes de mejoramiento inscritos para el proceso.
- b. Ejecutar al 100% los controles definidos en los riesgos identificados en el proceso y registrados en la matriz de riesgos
- c. Número de controles evaluados cuantitativa y cualitativamente, con su respectivo monitoreo / Total de controles diseñados y aprobados en la matriz institucional de riesgos * 100
- d. Mantener el índice de satisfacción mayor o = al 98%
- e. Disminuir en un 2% La tasa de PQRS generadas por Acceso, Oportunidad y Deshumanización respecto de la vigencia anterior.
- f. Fortalecer los conocimientos al 80% de los líderes que hacen parte de las formas e instancias de participación y veedurías ciudadanas (control Social)
- g. Mantener el porcentaje de conocimiento de derechos y deberes por parte de los usuarios Mayor o igual al 95%
- h. Aumentar en un 2% los usuarios Informados y orientados en salas de espera sobre los temas priorizados
- i. Cumplir al 100% con la oportunidad de respuesta de PQRS según Normatividad
- j. Gestionar interinstitucionalmente el 100% de los casos de abandono social
- k. Mantener en un 100% la gestión de las necesidades identificadas en las Formas de participación.

En relación al seguimiento realizado por la Oficina de Desarrollo Institucional para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional, envían informe detallado de las brechas identificadas durante el primer semestre del año 2023 en la línea estratégica para realizar las acciones de mejora.

b. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

El plan anticorrupción: Se organizaron mesas de trabajo donde la Defensora del Ciudadano participó activamente desde el 22 de diciembre 2022 para el diseño del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "PAAC" 2023**, Dentro del nuevo documento se establecieron líneas de acción que implementan cada uno de los componentes previstos en la normatividad (Mecanismos para la atención al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y servicios y política de administración del riesgo); cada responsable del componente, incluyó las actividades, metas y/o productos, indicadores, definiendo la periodicidad del seguimiento y fechas de ejecución.

Subcomponente 1: Política de administración del riesgo: Identificar y controlar los posibles hechos de corrupción, construcción del mapa de riesgos de corrupción consulta y divulgación, monitoreo y seguimiento.

Subcomponente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Subcomponente 3: Implementación de la rendición de cuentas, dentro de los cuales están las fases de alistamiento, diseño, preparación y ejecución, seguimiento y monitoreo

Subcomponente 4: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía

Tabla 4 Plan anticorrupción Oficina de Participación Comunitaria y servicio a la ciudadanía

Subcomponente / procesos	Descripción de la Actividad
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Socializar a nivel directivo el comportamiento de las PQRS, satisfacción de los usuarios Y/o necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de generar estrategias de impacto que permitan mejorar la experiencia del usuario en el servicio
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer la accesibilidad de los servicios para las personas con discapacidad auditiva y discapacidad visual de acuerdo con la NTC 6047
	Mejorar el acceso a la información de los servicios prestados en la Subred Sur mediante el diseño y publicación de un portafolio interactivo
	Fortalecer la accesibilidad a la información institucional para las personas con discapacidad en la página web de la Subred
	Fortalecer la accesibilidad a la información institucional a través del canal telefónico PBX
Subcomponente 3 Talento Humano	Estandarización de los tiempos de atención dentro del ciclo del servicio a los usuarios
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Fortalecer las competencias de los colaboradores de servicio al ciudadano
	Realizar gestión y seguimiento de las PQRS de los ciudadanos, e informar los resultados

Subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano	5	Analizar las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía PQRS- SIDMA y generar las acciones de mejora a que haya lugar.
		Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la satisfacción global del servicio, calidad y accesibilidad de la oferta institucional, e informar los resultados
		Gestión de necesidades establecidas en las formas participación de acuerdo con la percepción de la atención al ciudadano

Fuente: Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Subcomponente 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información seguimiento y monitoreo a la información que debe estar publicada en la sección de transparencia y acceso a la información pública de acuerdo a lo definido en la ley 1712 de 2014 y lo requerido en la resolución Min Tic 1519 de 2020 y los demás decretos reglamentarios y la estrategia de gobierno en línea

Subcomponente 6 otras iniciativas políticas de integridad y código de integridad, fortalecer la implementación de la política de integridad, conflicto de interés antisoborno y anticorrupción a través de la sensibilización y socialización a todos los colaboradores de la subred Sur

El plan anticorrupción fue ejecutado el monitoreo de la segunda y tercera línea de defensa donde verificaron los soportes correspondientes al cumplimiento de la meta y el producto del cuatrimestre esta evaluación está en la página web. <https://www.subredsur.gov.co/?q=transparencia/control/informes-gestion-evaluacion-auditoria>.

c. Plan de acción de servicio a la ciudadanía

Este plan de acción se está ejecutando en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur y fue evaluado por la Secretaria Distrital de Salud en el primer trimestre con un cumplimiento del 100%.

Para este primer semestre de 2023 se recibió la evaluación de la ejecución del primer trimestre en la media que la evaluación del segundo trimestre de 2023 está programada para agosto.

A la fecha de acuerdo a acta recibida por parte de la Secretaria Distrital de Salud se dio cumplimiento a las acciones establecidas en las cuatro líneas de la Política de Servicio al Ciudadano.

Línea 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.

Línea 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía, suficiente y adecuada,

Línea 3. Cualificación de los equipos de trabajo de las EAPB-IPS- Entidades.

Línea 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

Posterior a toda la revisión la Secretaria Distrital de Salud concluyó:

Se resalta que la unidad cumple con las actividades planteadas en el plan de acción en el primer trimestre 2023 para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Sin embargo, teniendo en cuenta las visitas realizadas se recomienda:

Reforzar los temas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC con el personal de Servicios al Ciudadanía de las unidades.

- No registraron dificultades en el trimestre reportado.

La Defensora del ciudadano realiza seguimiento a la implementación del Plan de acción de la política de servicio a la Ciudadanía y se cuenta con evidencia: acta de reunión para revisión del plan de acción entre Secretaria Distrital de Salud y Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la Ciudadanía, incluida en planes de mejoramiento de la entidad.

A nivel institucional se cuenta con un manual de mejoramiento continuo y se dispone del aplicativo ASLMERA para el registro y seguimiento de las acciones de mejora formuladas desde las diferentes fuentes (Habilitación, acreditación, Auditorías internas y externas). A continuación se describen las Oportunidades y planes de mejora formulados para el fortalecimiento del proceso de atención a la ciudadanía.

Plan de mejora

ID #1092 / Hallazgo

Informe de seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito capital (Enero – diciembre 2022) - MARZO 2023. Para la función 3 evaluada por la veeduría, se identificó que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. adelantó un total de (1) un lineamiento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital de los 5 revisados. Para los lineamientos No. 2,3,4 y 5 no se relaciona gestión ni se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

ACCIONES realizadas en el primer semestre con un cumplimiento del 100% de las actividades planteadas a la fecha.

- Oficio a Veeduría Distrital solicitando asistencia Técnica de los lineamientos del informe del defensor del ciudadano.
- Asistencia a Reunión virtual con Veeduría Distrital donde nos brindan asistencia técnica para el informe del defensor del ciudadano.
- Se realiza cuadro en Excel donde se asignan los lineamientos (preguntas) del manual operativo del defensor del ciudadano con sus responsables con el fin de que envíen la información antes del 10 de julio para consolidar la información para realizar el informe del defensor de Ciudadano del primer semestre 2023.

Plan de Mejora ID #984 / Estándar 62. Estándar 5. Código: (AsSP1)

La organización tiene formulada implementada y evaluada la Política de Seguridad de Pacientes y garantiza su despliegue en toda la organización mediante: Criterios: Una estructura funcional para la seguridad del paciente.

La implementación de estrategias para el fortalecimiento de la cultura justa de la seguridad que incentiva el reporte voluntario de eventos, la identificación de riesgos asistenciales y la definición de barreras de seguridad orientadas a su mitigación.

Monitorización de eventos adversos. evidencias de tendencias hacia la mejora y el desempeño superior, inclusión de estrategias de información sobre eventos adversos a los pacientes y sus familiares: Oportunidad de mejora: Realizar actividades educativas que favorezcan en usuarios la comprensión de los riesgos asociados a seguridad del paciente y su participación dentro del proceso de atención ambulatoria. Plan de mejora acreditación 2023 / Interno / 2023.

ACCIONES

Diseñar cronograma para fortalecer las estrategias, y mecanismos de información a los usuarios de los servicios ambulatorios, sobre auto cuidado e identificación los riesgos asociados a seguridad del paciente y su participación dentro del proceso de atención ambulatoria. Soporte entrega de cronograma. Se adelantó cronograma y se socializó en la mesa de consulta externa de acreditación.

Difundir la información de acuerdo a estrategias implementadas para brindar educación al paciente y familia, sobre autocuidado e identificación de riesgos asociados a seguridad del paciente y su participación dentro del proceso de atención soporte lista de asistencia. Se han adelantado acciones encaminadas a la socialización de riesgos asociados a la seguridad del paciente.

Aplicar herramienta (entrevista con usuario) para verificar el entendimiento de la información suministrada sobre autocuidado e identificación de riesgos asociados a seguridad del paciente y su participación dentro del proceso de atención Soporte: entrevista con usuario. Esta acción está programada para el segundo semestre de 2023.

Implementar acciones correctivas de acuerdo a la desviación en la ejecución de las acciones planteadas. Esta acción está programada para el segundo semestre de 2023.

Plan de Mejora ID #985 / Estándar 63. Estándar 9. Código: (AsAC1)

La organización garantiza 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. Criterios: • Desde el acceso, se definen mecanismos de identificación redundante.

Desde el acceso, se hace identificación de riesgos de la atención de acuerdo con el tipo de usuario. • Se hace un análisis de barreras de acceso a la organización (autorizaciones, administrativas, geográficas, entre otras) y también dentro de la organización hacia los diferentes servicios. • Se hacen mediciones de demanda insatisfecha y se toman acciones que demuestran su reducción: Oportunidad de mejora: Fortalecer la implementación del mecanismo de la demanda insatisfecha al

interior de las sedes de la Subred Sur ESE Plan de mejora acreditación 2023 / Interno / 2023

ACCIONES

Construir línea de base de las principales causas (las que son de competencia de intervención de la subred) que desarrollan demanda insatisfecha y generar estrategias para mitigarlas. Para el mes de se adelantó la construcción de la línea de base dentro de los tiempos establecidos. Esta acción se efectuó durante el mes de junio y se construyó línea de base de la demanda insatisfecha.

Implementar estrategias orientadas a disminuir y controlar la demanda insatisfecha de los servicios ambulatorios. Soporte Acción: Acta de socialización de estrategias implementadas con los respectivos responsables. Documento con seguimiento a implementación de estrategias. Se cuenta con una base gestionada de lista de espera y se realizó revisión. Para el mes de julio se están adelantando socializaciones de esta información con los Profesionales de Enlace de los centros de salud y hospitales de la Subred Sur.

Realizar Seguimiento y medición de demanda insatisfecha al interior de los servicios ambulatorios de la Subred Sur. Soporte Acción Seguimiento a comportamiento de PQR y Gestión Lista de Espera Servicios Ambulatorios Subred Sur. Esta acción se adelantará para el segundo semestre de 2023.

Definir acciones de mejora acorde a las desviaciones encontradas. Esta acción se adelantará para el segundo semestre de 2023.

Verificar la racionalización de trámite, promoviendo su identificación y simplificación.

La Defensora de la Ciudadanía y la Oficina de Desarrollo Institucional, realizaron seguimiento a las estrategias de racionalización de la vigencia 2023 y de igual manera se verificaron las actividades del componente dos establecidas en el Plan Anticorrupción y Servicio a la Ciudadanía PAAC, y se realiza seguimiento al cumplimiento del plan de acción en el comité técnico racionalización de trámites, realizado en el primer cuatrimestre 2023.

Monitoreo Plan de acción 2023 del comité Técnico de racionalización de trámites

Tabla 5 Plan de trabajo del comité de Racionalización de trámites y Servicios

N°	Actividad	Responsable (s)	Fecha Inicio	Fecha de Finalización	Porcentaje (%) de Avance de la actividad
1	Revisar el Inventario de Trámites, Identificar Costos Institucionales del Trámite, Riesgos de Corrupción y Actualizar la información registrada en los Formatos Integrados de los Trámites inscritos en el SUIT.	Procesos Dueños de Trámites - Oficina de Sistemas de Información TIC - Oficina Asesora de Desarrollo Institucional - Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	01/03/2023	30/11/2023	70%
2	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Estrategia de Racionalización 2023 registrada en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT y en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	25/01/2023	31/01/2023	100%
3	Revisar y validar los Planes de Trabajo para la Implementación Estrategias de Racionalización de Trámites de la Subred Sur, para la vigencia 2023.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	01/04/2023	28/04/2023	100%
4	Ejecutar el plan de trabajo para la implementación de las estrategias de racionalización 2023, registradas en el SUIT.	Procesos Dueños de Trámites	01/03/2023	29/12/2023	35%
5	Realizar Monitoreo a la ejecución del Plan de Trabajo para la implementación de las Estrategias de Racionalización de Trámites de la Subred Sur 2023	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	01/03/2023	29/12/2023	100%
6	Evaluar las acciones de racionalización implementadas en 2023 y continuar nuevos ciclos de racionalización.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	01/12/2023	29/12/2023	
7	Recopilar Información General para priorizar y focalizar las diferentes oportunidades de racionalización para la vigencia 2024.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites - Procesos Dueños de Trámites	03/07/2023	29/12/2023	
8	Priorizar los trámites identificados para la vigencia 2024, mediante el análisis detallado de la información recopilada y la elaboración del diagnóstico de la situación actual para los mismos.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites - Procesos Dueños de Trámites	01/12/2023	19/01/2024	
9	Formular Acciones de Racionalización y registrar la estrategia de racionalización para la vigencia 2024, en el SUIT y PAAC.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites - Procesos Dueños de Trámites	01/12/2023	31/01/2024	
			TOTAL DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN		84%

Fuente: plan de trabajo comité de trámites y servicios. Subred Sur 2023

El cumplimiento de la ejecución del monitoreo del plan de acción del Comité de Trámites es del 84% dado por las actividades planteados en la vigencia 2023.

Con relación al primer ítem relacionado con revisar el inventario de trámites se continua con la revisión de los riesgos de corrupción de algunos trámites como también sus costos, pero esta actividad esta para gestionar hasta el 30 de noviembre 2023.

Con relación al primer ítem relacionado con revisar el inventario de trámites se continua con la revisión de los riesgos de corrupción de algunos trámites como también sus costos, pero esta actividad esta para gestionar hasta el 30 de noviembre 2023 con un cumplimiento del 70 %

De las siguientes actividades se da un cumplimiento del 100% ya que se realizó la presentación de al Comité Institucional la racionalización de trámites y se presenta de igual manera al comité de tramites.

Durante la vigencia 2023 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur se planteó tres acciones de racionalización

La ejecución del plan de trabajo de las estrategias de racionalización está en un cumplimiento del 35% dado a los tiempos estipulados para la realización de las actividades.

Tabla 6 Estrategias de racionalización vigencia 2023

TRÁMITE	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA POR IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	TIPO
Terapia	El Servicio de Rehabilitación cuenta actualmente con dos sedes con los siguientes servicios: Centro de Salud Betania: Cuenta con Terapia Física, Terapia Ocupacional y Terapia de Lenguaje. Centro de Salud El Carmen: Cuenta con Terapia Física y valoración para el proceso de Emisión de Certificado de Discapacidad.	Se aumentará un punto de atención de Terapia en el Centro de Salud Candelaria La Nueva, la cual contará con los siguientes servicios de rehabilitación: Terapia Física, Terapia Ocupacional, Terapia de Lenguaje, Terapia respiratoria, Espirometría, Control y destete de oxígeno, Sala ERA, Consulta de Fisiatría, electromiografías, neuro conductiones, ondas F y Reflejos H. Como valor agregado tendrá dentro del servicio de Terapia Física la modalidad de HIDROTERAPIA, con la que no se cuenta en ninguna de las otras unidades de la Subred Sur.	Se beneficiarán usuarios de todas las localidades del área de influencia de la Subred Sur y demás Subredes del Distrito, con la implementación de nuevas tecnologías biomédicas, para dar respuesta a las necesidades individuales de tratamiento en rehabilitación de cada usuario, mejorando el acceso, la oportunidad y continuidad en el tratamiento. De esta manera se contará con un punto de atención de rehabilitación en cada una de las localidades de Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar.	Racionalización Administrativa - Aumento de canales o puntos de atención - Gestión de Servicios Complementarios
Concepto Sanitario	Se tiene un periodo de 60 días para dar respuesta a la solicitud. Realizar la visita de inspección y emitir el concepto sanitario, el cual puede ser favorable, favorable con requerimientos o desfavorable.	Se reducirá en cinco (5) días el tiempo de obtención del Concepto Sanitario. El Concepto Sanitario se obtendrá en un tiempo máximo de 55 días calendario.	El usuario obtendrá el Concepto Sanitario 5 días antes de lo que se entrega actualmente. Lo que permitirá un ahorro de tiempo para que pueda realizar la apertura de su establecimiento más pronto, en caso de que el concepto sea favorable; realizar las adecuaciones o ajustes, en caso de que el concepto sea favorable con requerimientos; o evaluar las condiciones de infraestructura sanitaria, en caso de que el concepto sea desfavorable.	Racionalización Tecnológica - Reducción de tiempos de duración del trámite - Gestión del Riesgo en Salud

<p>Radiología e Imágenes Diagnósticas</p>	<p>El servicio de radiología e imágenes diagnósticas se oferta en las unidades de Meissen, Tunal, Vista Hermosa, Tunjuelito, Santa Librada, El Carmen, Manuela Beltrán y Marichuela. Se realizan estudios de radiología simple, tomografía axial computarizada, ecografía general y Doppler, ecografía ginecológica y ginec obstetricia.</p>	<p>Se aumentará un punto de atención de radiología e imágenes diagnósticas en el Centro de Salud Candelaria La Nueva, donde se ofertarán servicios de ecografía general y Doppler, ecografía ginecológica y ginec obstetricia y radiología convencional.</p>	<p>Se beneficiarán los usuarios de la localidad de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme y ruralidades por la facilidad de acceso y la apertura de agenda para las especialidades de ecografía ginecológica y ginec obstetricia y la toma de estudios de radiología convencional.</p>	<p>Racionalización Tecnológica - Gestión de Servicios Complementarios</p>
---	--	--	--	---

Fuente: estrategia de racionalización de trámites. Oficina de desarrollo institucional. Subred Sur. 2023

Por otra parte, se ha realizado el monitoreo al plan de trabajo de las estrategias de racionalización de trámites con un cumplimiento del 100% en el orden de la primera y segunda línea de defensa con la Doctora Astrid Marcela de Control Interno.

Función 2: Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en administración

Realizar 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.

La defensora del ciudadano se hace el monitoreo de los factores críticos en la atención a la ciudadanía desde los diferentes procesos institucionales (monitoreo de PQRSD, Satisfacción y diálogos ciudadanos), tanto misionales como administrativos, que intervienen en el relacionamiento con la ciudadanía y hace recomendaciones a las áreas correspondientes para la disposición de los recursos necesarios, para garantizar una atención que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Se realiza seguimiento a la gestión y cierres de PQRDS relacionadas con los principales motivos, tales como: inconformidades de citas médicas atendiendo los requerimientos de la Personería, Supersalud, Capital salud y otros entes por lo cual se ha articulado con la dirección de ambulatorios con el fin de evidenciar las necesidades del agendamiento y de esta manera dar respuesta a los a la lista de espera. Por otra parte, se realiza seguimiento por parte de secretaria de Salud con el fin de fortalecer las estrategias de seguimiento a listas de espera y requerimientos ciudadanos. dentro de las actividades tenemos las siguientes

1. Análisis y tipificación de PQRSD.
2. Verificación de comprobadores y ordenes medicas
3. Direccionamiento al área encargada según su origen (procedimiento de cirugía, inconformidades, medicamentos y servicios complementarios).
- 4 asignación y confirmación de citas al usuario.

Es importante mencionar que cada ente estipulo un tiempo de respuesta manejada de la siguiente manera: Supersalud: Riesgo de vida 24 horas hábiles y Regulares 4 días calendario Personería: 5 días calendario Otros entes: 15 días calendario

Estas medidas buscan garantizar una atención oportuna y efectiva a los ciudadanos, y asegurar que las inquietudes y necesidades relacionadas con citas médicas sean abordadas de manera adecuada y en el menor tiempo posible.

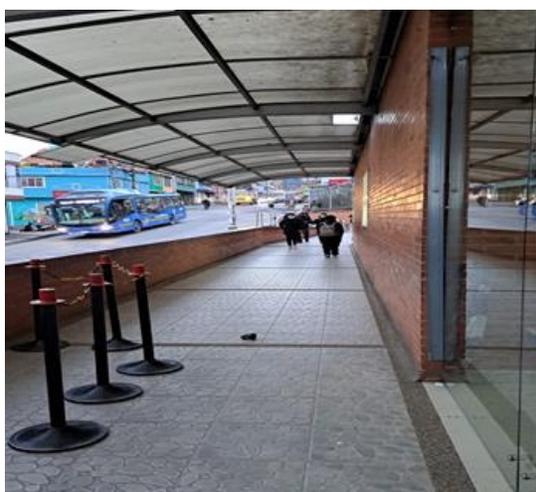
La defensora de la ciudadanía recomienda y participar en la elaboración de unas estrategias para mejorar la atención y satisfacción de los usuarios. Esta estrategia está fundamentada en la comprensión de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como en la identificación de áreas de oportunidad para optimizar los procesos y la calidad de los servicios brindados los cuales quedan documentados y hacen parte de la mejora continua.

ESTRATEGIAS CEROS FILAS.

Con el objetivo de minimizar los tiempos de atención a los pacientes y facilitarles los trámites en la Subred Sur se han adelantado estrategias para la disminución de filas.

Se está realizando la facturación anticipada de los servicios de medicina general, medicina especializada y laboratorios, una vez es atendido personalmente a cada usuario se verifica su documentación y se realiza el filtro en fila identificando si accede a estos tres servicios facturados para ser revisados en la plataforma de SIASUR e identificar su factura y remitirle al consultorio donde será atendido.

A continuación, se muestra un registro fotográfico monitoreado día a día y remitido por informadores de la estrategia cero filas:



Registro fotográfico Hospital Vista Hermosa sin fila 27 marzo Hora: 5:57 am.



Registro fotográfico Centro de Salud Manuela Beltrán sin fila. 12 mayo Hora: 7:57 am.



Registro fotográfico Centro de Salud San Benito sin fila 22 junio de 2023 Hora: 6:37 am

Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones Ciudadanas por parte de las entidades Distritales.

Desde de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano a cargo de la defensora, obtiene como enfoque el procedimiento de trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02-V9, que tiene el propósito de decepcionar, gestionar y responder el 100% de las interposiciones ciudadanas allegadas por los diferentes mecanismos de escucha dentro de la institución, monitoreando y verificando el cumplimiento de los criterios de calidad (oportunidad, pertinencia, calidez y claridad).

ACCIONES:

Se disponen de 8 mecanismos de escucha dentro de la institución tanto virtuales como presenciales; buzón de sugerencias, presencial, escrito (en ventanilla presencial o en las oficinas de atención a la ciudadanía), formas de participación, correo electrónico (contactenos@subredsur.gov.co), canal web (Bogotá te Escucha), telefónico (3209006446) y redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram). Dicho lo anterior De las manifestaciones por los canales anteriormente mencionados se articula con las diferentes áreas involucradas, realizando estrategias de mejora continua y toma de decisiones encaminadas a la prestación del servicio con estándares de calidad.

La defensora del ciudadano consolida, analiza y presenta las recomendaciones para el mejoramiento de los factores críticos que afectan la satisfacción de los usuarios en las instancias de coordinación pertinentes (Junta Directiva y Comité directivo).

Adicionalmente, se gestiona con las diferentes áreas la respuesta oportuna y con criterios de calidad a los requerimientos de la ciudadanía.

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

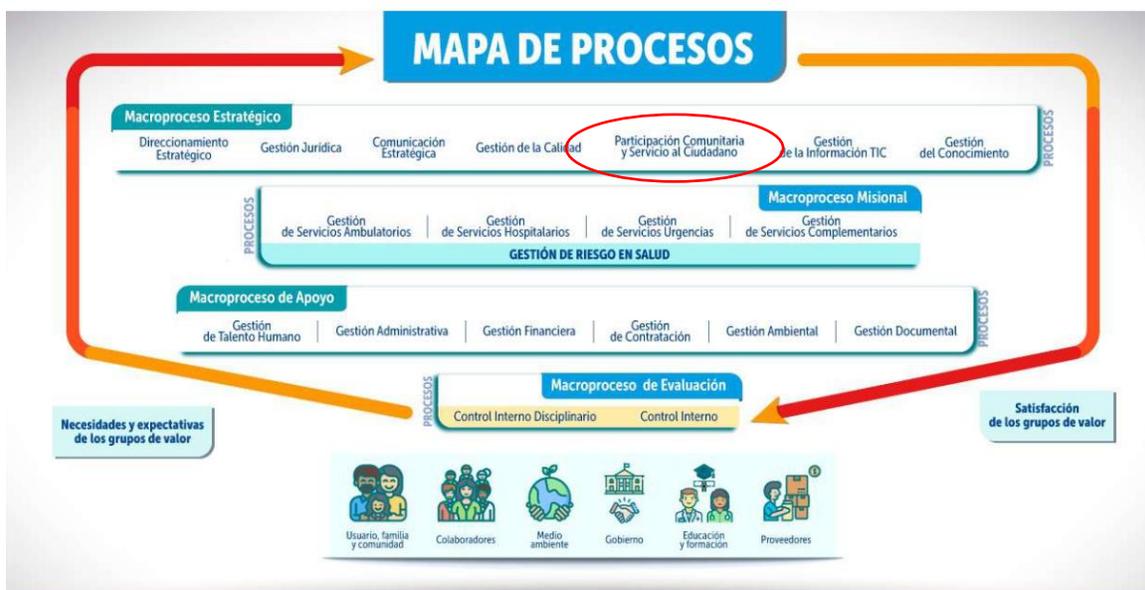
Durante el primer semestre del año 2023, la defensora del ciudadano emitió una recomendación de realizar seguimiento mensual al Plan de acción de la política de

servicio a la ciudadanía, por parte de los referentes del área. Esta medida tiene como propósito garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción de la política de Servicio al Ciudadano, y el plan operativo buscando ejecutar las acciones de manera oportuna, eficaz y eficiente. La implementación de este seguimiento periódico permitirá una mejora continua en la calidad de los servicios brindados, asegurando una atención más satisfactoria para todos los ciudadanos.

Asimismo, el defensor realiza importantes recomendaciones en diversas mesas de acreditación, enfocadas en los estándares de acreditación. Estas recomendaciones impulsan la optimización de la prestación de los servicios de salud, contribuyendo a mejorar aspectos cruciales como la accesibilidad y continuidad de la atención para los usuarios. Además, su apoyo técnico es fundamental para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios. Igualmente, estas recomendaciones promueven el compromiso de los directivos en el cumplimiento de los estándares y fomentan relaciones humanas más cercanas y respetuosas entre el equipo de salud y los usuarios, generando así un ambiente de confianza y bienestar en el ámbito de la atención médica. En conjunto, estas acciones trabajan en pro de una atención de calidad y una mejora constante en los servicios de salud para beneficio de toda la comunidad.

Recomendar y participar en la elaboración de estrategia que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la Ciudadanía.

La Subred cuenta con un mapa de procesos en el que se tiene a la Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano como un proceso estratégico y transversal, realizando recomendaciones a las diferentes áreas para el mejoramiento del relacionamiento con la ciudadanía.



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

Para garantizar la calidad en servicio prestado dentro de la institución, la defensora de la ciudadanía genera una medición a la calidad mensual a través encuestas de satisfacción, evaluando diferentes criterios de calidad como oportunidad, acceso, información y comunicación, humanización, ambientes físicos entre otros, en los servicios de Consulta Externa y/o Ambulatorios, Urgencias, Complementarios y Hospitalización en las diferentes unidades de la Subred Sur.

Se realiza un análisis de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta el total de encuestas aplicadas, número de usuarios satisfechos y número de usuarios insatisfechos, permitiendo obtener un porcentaje general de satisfacción.

Para esta medición se cuenta con el apoyo de orientadores y técnico de Atención al Usuario, ubicados en las diferentes unidades de la Subred Sur, quienes abordan de manera presencial a los usuarios realizando encuestas estructuradas en los servicios mencionados anteriormente, con formatos previamente revisados y



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

versionados por el departamento de Calidad. (PS-SC-NEU-FT-01 V2, PS-SC-NEU-FT-03 V2, PC-SC-NEU-FT-04 V2, PS-SC-NEU-FT-05 V2)

RESULTADOS

El resultado de los porcentajes globales de cada uno de los servicios y criterios expuestos anteriormente, son las estrategias generadas y oportunidades de mejora por los directivos de la institución, manteniendo los índices de satisfacción del 98% presentado en las metas del Plan Operativo Anual.

Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía 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 defensora del ciudadano analiza las peticiones de origen ciudadano sobre trámites y servicios, las cuales se registran al 100% en el sistema distrital Bogotá te Escucha, consolidado en reportes mensuales por la Alcaldía Mayor y generando informes de los resultados obtenidos, socializados a las diferentes áreas y procesos para la mejora continua de los servicios de la institución. A continuación se describe el comportamiento de las principales problemáticas captadas a través de las PQRSD.

a) Comportamiento del riesgo de peticiones por mes vigencia 2023.

Tabla No 8 Consolidado de peticiones

MES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL RECIBIDAS EN EL MES	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD
ENERO	563	563	100%
FEBRERO	619	619	100%
MARZO	711	711	100%
ABRIL	581	581	100%
MAYO	701	701	100%
JUNIO	653	653	100%

Fuente: Informe PQRSD I semestre 2023. Oficina de participación y Servicio al Ciudadano. Subred Sur

En el transcurso del primer semestre del 2023, se registraron un total de 3.828 peticiones ciudadanas con el 100% de oportunidad en la respuesta.

b) Subtemas frecuentes.

Para el primer semestre del 2023 las 5 principales causas de manifestaciones ciudadanas son:

Tabla No 9 Principales causas PQRSD I semestre 2023

No	CAUSAS	I SEMESTRE 2023	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	OPORTUNIDAD DE CITA POR ESPECIALISTA	832	21,73%

2	DIFICULTAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS	329	8,59%
3	OPORTUNIDAD CITA RX E IMAGENOLOGIA	205	5,36%
4	OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	146	3,81%
5	OPORTUNIDAD DE CITAS COMPLEMENTARIOS	135	3,53%
TOTAL, DE MANIFESTACIONES I SEMESTRE 2023		3.828	

Fuente: Informe PQRSD I semestre 2023. Oficina de participación y Servicio al Ciudadano. Subred Sur

Sobre las principales causas de inconformidad por usuarios se generan mesas de trabajo con las áreas involucradas y juntas directivas, con el fin de parametrizar acciones de mejora, identificando la razón que origina estas causas.

Es de resaltar que se han propuesto estrategias para mitigar la causa más recurrente que es la oportunidad de cita, realizando mesas de trabajo con la red de salud denominadas células lideradas por la Secretaría de Salud con el objetivo de disminuir las listas de espera.

c) **Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtemas.**

La defensora de la ciudadanía y en su enfoque dado por la ley 1755 del 2015 en su artículo 14, cumple los tiempos establecidos al 100% de oportunidad, según la naturaleza de cada tipología como se muestra a continuación:

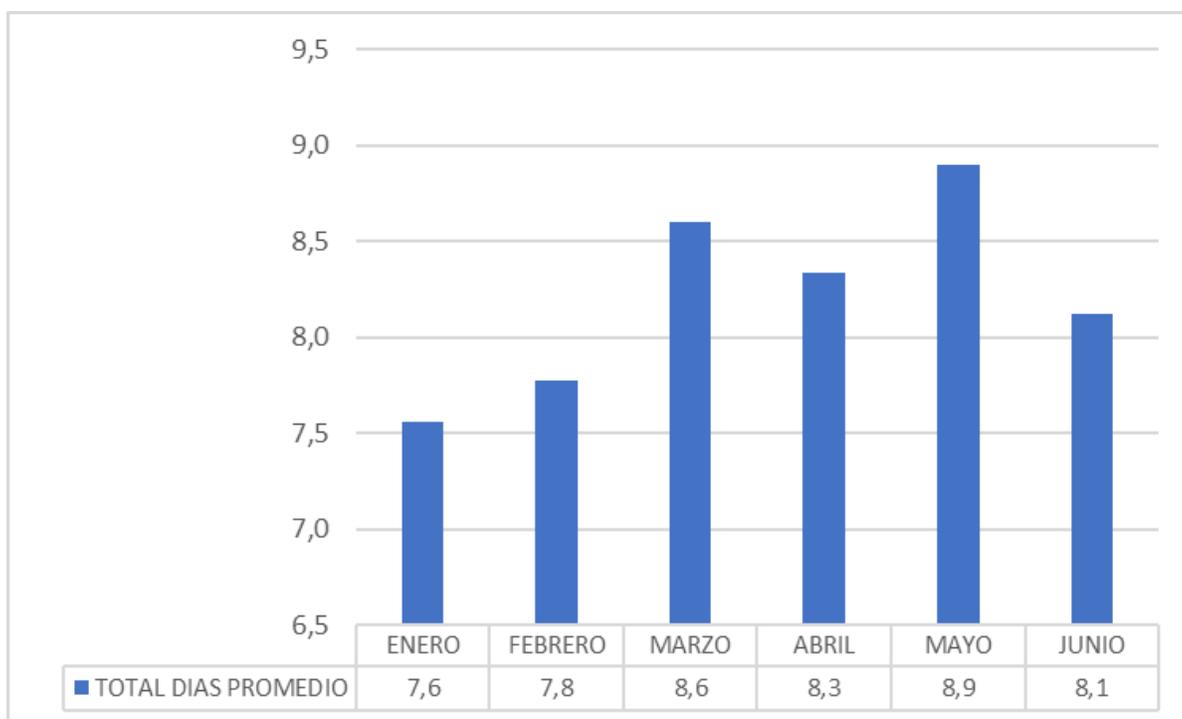
Tabla No 10 Promedio de días de gestión en la respuesta

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA SUBRED SUR I SEMESTRE 2023					
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
CONSULTA	30 días	12	6	17	12	19	-
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	-	-	4	-	6	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	6	9	8	6	7	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	6	7	7	7	7	8
FELICITACIÓN	15 días	4	4	4	5	4	4
QUEJA	15 días	11	11	11	11	11	11
RECLAMO	15 días	8	9	9	9	9	9

SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	10 días	5	11	10	10	7	-
SOLICITUD DE COPIA	10 días	5	1	6	5	8	5
SUGERENCIA	15 días	11	12	10	10	11	11
TOTAL GENERAL		7,6	7,8	8,6	8,3	8,9	8,1

Fuente: Informe PQRSD I semestre 2023. Oficina de participación y Servicio al Ciudadano.
Subred Sur

Gráfica No 4 Promedio de días de gestión en la respuesta



Fuente: Informe PQRSD I semestre 2023. Oficina de participación y Servicio al Ciudadano.
Subred Sur

d) Análisis de calidad y calidez

Dentro del procedimiento de la recepción, trámite y solución de las PQRSD, enfatiza el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas, que se emiten desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en un trabajo conjunto con la defensora y el equipo encargado de la gestión, el verificar el cumplimiento de los atributos establecidos de las respuestas emitidas por los servicios involucrados en las manifestaciones de los usuarios y sus familias.

Dado lo anterior es importante mencionar que, según el indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas que emite la Secretaría General se obtiene un porcentaje del 93% para el primer semestre del 2023.

e) Conclusiones y recomendaciones.

- Se recomienda seguir avanzando en mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades ambulatorias, creando planes de acción y seguir implementando la atención en red en conjunto con las entidades del sector salud.
- Fortalecer el servicio brindado en las Farmacias garantizando la oportunidad, la completitud y los tiempos de espera en sala para la entrega de medicamentos en las unidades de la institución.
- Avanzar y fortalecer la accesibilidad a los servicios de salud a la población diferencial y vulnerable.

Función 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

La defensora del ciudadano promueve y participa a nivel institucional en la formulación e implementación de la estrategia “**DERECHOS Y DEBERES, CONÓCELOS Y VÍVELOS DE CORAZÓN**” es una estrategia que permite la participación de los colaboradores y usuarios a vivenciar los derechos y deberes.

La estrategia pedagógica denominada “**DERECHOS Y DEBERES, CONÓCELOS Y VÍVELOS DE CORAZÓN**” se basa en el reconocimiento de la importancia del trabajo en equipo y el aprendizaje a través de la pedagogía. Esta estrategia tiene como objetivo principal promover el conocimiento y la vivencia de los derechos y deberes en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, con el fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales.

La base fundamental de esta estrategia es la motivación, la cual se sustenta en el talento humano comprometido, humanizado y competente que conforma nuestro equipo de trabajo. Creemos firmemente que, al conocer y vivir los derechos y deberes de manera integral, podremos brindar un servicio de calidad y generar un impacto positivo en la comunidad a la que servimos.

A través de actividades pedagógicas, y de sensibilización, buscamos involucrar activamente a todos los colaboradores y usuarios. Queremos fomentar la reflexión, el diálogo y la participación activa, para que juntos podamos generar un ambiente de respeto, responsabilidad y equidad.

Actividad 1.

Para llevar a cabo las actividades pedagógicas de socialización de los derechos y deberes, es recomendable conformar un grupo dinamizador que se encargue de planificar, organizar y ejecutar dichas actividades. A continuación, se detallan los pasos para conformar este grupo:

Convocatoria: Realiza una convocatoria interna para identificar a los colaboradores interesados en formar parte del grupo dinamizador. Promueve la participación de diferentes áreas de la oficina y busca personas comprometidas y entusiastas.

Selección: Evalúa las solicitudes recibidas y selecciona a un grupo de colaboradores que representen la diversidad y fortalezas necesarias para llevar a

cabo las actividades. Considera habilidades como la comunicación, la creatividad y la capacidad de trabajo en equipo.

Reuniones iniciales: Organiza una reunión inicial con el grupo dinamizador para presentar la estrategia y establecer los roles y responsabilidades de cada miembro. Establece un cronograma de reuniones regulares para planificar y evaluar el progreso de las actividades.

Planificación: El grupo dinamizador elabora un plan de acción detallado que incluya las actividades a realizar, los recursos necesarios, los tiempos de ejecución y los objetivos específicos de cada actividad. Asegúrate de que las actividades sean variadas y promuevan la participación activa de los colaboradores y usuarios.

Ejecución: Una vez que el plan de acción esté definido, el grupo dinamizador se encargará de llevar a cabo las actividades programadas. Cada miembro debe asumir responsabilidades específicas y trabajar en colaboración con los demás para asegurar el éxito de las actividades.

Evaluación: Después de cada actividad, el grupo dinamizador debe realizar una evaluación para medir los resultados y recopilar retroalimentación de los participantes. Utiliza esta información para realizar ajustes y mejoras en futuras actividades.

Continuidad: El grupo dinamizador debe mantener su compromiso a lo largo del tiempo, promoviendo la continuidad de las actividades pedagógicas sobre derechos y deberes.

El grupo dinamizador fortalece el trabajo en equipo y brinda la oportunidad de generar ideas innovadoras y creativas para las actividades pedagógicas. Además, promueve el sentido de pertenencia y empoderamiento de los colaboradores en la difusión de los derechos y deberes.

Cronograma de las actividades de la vigencia 2023

La defensora del ciudadano ha realizado seguimiento al cronograma de las actividades planteadas para el primer semestre donde se evidenció la ejecución del 100% de las actividades programadas.

Tabla 7 Cronograma de actividades de socialización de derechos y deberes

Actividad	Objetivo	Fecha de la actividad	Tempo de ejecución	Recursos humanos	Actividad	Recursos logísticos	Unidad de atención
-----------	----------	-----------------------	--------------------	------------------	-----------	---------------------	--------------------

Vacunación de sonrisas	Promover el respeto y buen trato de los colaboradores y usuarios logrando habilidades para fortalecer la autoconfianza, el auto respeto y la autoestima, y crear relaciones basadas en el reconocimiento	20 y 21 de abril	2 horas	Grupo Dinamizador Colaboradores vestidos de personal de la salud con batas blancas tipo clown promover en las unidades que el personal de salud decore las batas y utilice elementos llamativos como narices, sombreros	Puestos de vacunación previamente decorados junto con las jeringas decoradas alusivas a los derechos y deberes Se Convoca a los colaboradores y usuarios a vacunarse y se les entrega el carnet con los derechos y deberes que fueron vacunados y el esquema para una nueva vacunación	Mesa decorada con mantel llamativo, Bombas Flores Jeringas: realizadas con botellas de gaseosa y decoradas Diseñar un carnet de vacunación donde se indique con cual derecho y deber Con el cual se vacuna	Hospital Tunal Hospital Meissen Hospital Vista Hermosa Mochuelo Pasquilla Danubio Nazareth San Juan
Conmemoración de la mujer	Realizar una actividad pedagógica que busca honrar y reconocer el papel fundamental de las madres y mujeres en la sociedad, al mismo tiempo que se busca fortalecer su empoderamiento para prevenir y disminuir la violencia de género. A través de esta actividad, se aspira a generar conciencia, sensibilización y acción	31 de mayo	20 minutos	Sombreros de mariachi, diademas alusivas en blanco negro de catrina y rojo Camisa negra pantalón negro decorado con cinta dorada y zapatos negros	Se realizará la actividad llegando a los puntos de atención con una canción para llamar la atención e iniciamos con la adaptación del mariachi loco los colaboradores realizaran la coreografía y la canción adaptada El mariachi loco quiere saber cuál es el derecho del día de hoy El mariachi loco quiere saber cuál es el deber del día de hoy	Amplificador de sonido pista del Mariachi loco Guitarras dulces y pieza comunicativa alusiva a los derechos y deberes	Hospital Meissen Hospital vista hermosa Centro de salud Abraham Lincoln San Benito Sede Administrativa

Reconocimiento de enfoque poblacional día del campesino	Reconocer el labor campesino mientras se promueve un enfoque diferencial durante la atención en salud	16 de junio 21 de junio	30 minutos	Colaboradores del grupo dinamizador representado a los campesinos a través de su vestimenta	Los colaboradores representan a los Sombrero campesinos con pañoletas ruanas Camisa blanca faldas o delantal de campesina y cotizas Se realizará un baile Corografía de baile lo que más quiero un homenaje al campesino y adaptación de la canción de la cucharita con relación a los servicios que presta la subred y los derechos y deberes	Amplificador de sonido Guitarras dulces y piezas comunicativas	Hospital Tunal Hospital Meissen Hospital Usme Marichuela Hospital Vista Hermosa Evento de conmemoración de enfermería
Día de la Independencia	promover el conocimiento y la comprensión de los derechos y deberes involucrando proyectos artísticos, se fomenta la creatividad y la expresión personal, lo que puede ayudar a profundizar la comprensión de estos conceptos y facilitar su internalización.	19 de julio	2 horas	Los colaboradores se vestirán con camisetas de Colombia, llevarán banderas	Expresar la comprensión de los derechos y deberes a través de proyectos artísticos. Pueden crear carteles, pinturas, dibujos y para los adultos se realizará un concéptrese referente a los Derechos y deberes en salud	Dibujos prediseñados relacionados con los derechos y deberes y los signos patrios Temperas, colores pinceles	Centro de salud Candelaria Centro de salud Destino Centro de salud la Reforma Hospital Meissen Hospital Tunal
Mes de las cometas	Concientizar sobre los derechos y deberes, mediante la decoración de las cometas con información sobre los derechos y deberes donde se busca fomentar el	8 de agosto y el 17 de agosto	2 horas	Los colaboradores de los centros de atención aportarán cometas con un derecho o deber para decorar las salas de espera	Los colaboradores motivados por los informadores y trabajadoras sociales y los referentes de participación realizarán la decoración de las salas de espera con	Materiales para cometas papel seda o plástico de diferentes colores palo de balso	Centro de salud Manuela Beltrán Centro de salud Jerusalén

	conocimiento y la comprensión de estos entre los usuarios de las salas de espera.				cometas las cuales deben enunciar un derecho y un deber, el día 17 de agosto se pasará por los centros para evaluar cual fue el centro mejor decorado para publicarlo en las redes sociales		Centro de salud Betania Centro de salud la flora Centro de salud Usme Centro de salud San Juan Centro de salud Nazareth
Recordatorio del mes de amor y la amistad	brindar apoyo emocional y mejorar la experiencia de los pacientes durante su estadía en el hospital.	17 de septiembre	2 horas en cada unidad	Los colaboradores de la oficina de Participación comunitaria grupo dinamizador	El grupo dinamizador realizará acompañamiento presencial en las unidades de hospitalización. se realizará una interacción lúdica para aliviar el estrés, la ansiedad y el miedo que pueden experimentar los pacientes hospitalizados	Batas diseñadas de clown Dulces Pieza comunicativa	Hospital de Meissen Hospital Tunal Hospital Vista hermosa Centro de salud Santa Librada Hospital Usme Estrella
Celebración del día de los niños	Educar y concienciar a los niños sobre sus derechos y deberes, promoviendo su participación activa en la sociedad y fortaleciendo su sentido de responsabilidad ciudadana.	31 de octubre	4 horas	Los colaboradores de la Subred Sur y los colaboradores del grupo dinamizador	El grupo dinamizador realizará actividad en los servicios de consulta externa y el servicio de pediatría. Realizar actividades de pinta caritas y de títeres donde se enfatice la responsabilidad ciudadana	Pintu caritas Títeres Stand de títeres Dulces	Hospital de Meissen

Reinado de los derechos y deberes	Elegir y coronar a la reina de la subred sur de los derechos y deberes	15 de noviembre	2 horas en cada unidad		Promover en las unidades sacar un colaborador que represente a la unidad como reina de los derechos y deberes	Vestido de reinas de Cetro Corona	
-----------------------------------	--	-----------------	------------------------	--	---	-----------------------------------	--

Fuente: Oficina de participación y Servicio al Ciudadano. Subred Sur. 2023

La estrategia Se obtuvieron los siguientes resultados:

TEMA: Vacunación de Sonrisas

DERECHOS Y DEBERES: Respeto y buen trato (respeto y equidad. Privacidad y confidencialidad, trato digno, respeto y solidaridad)

Evidencias fotográficas Unidad de atención de la Subred Sur mes Abril





*Derechos y deberes
conocélos y vívelos con el Corazón*

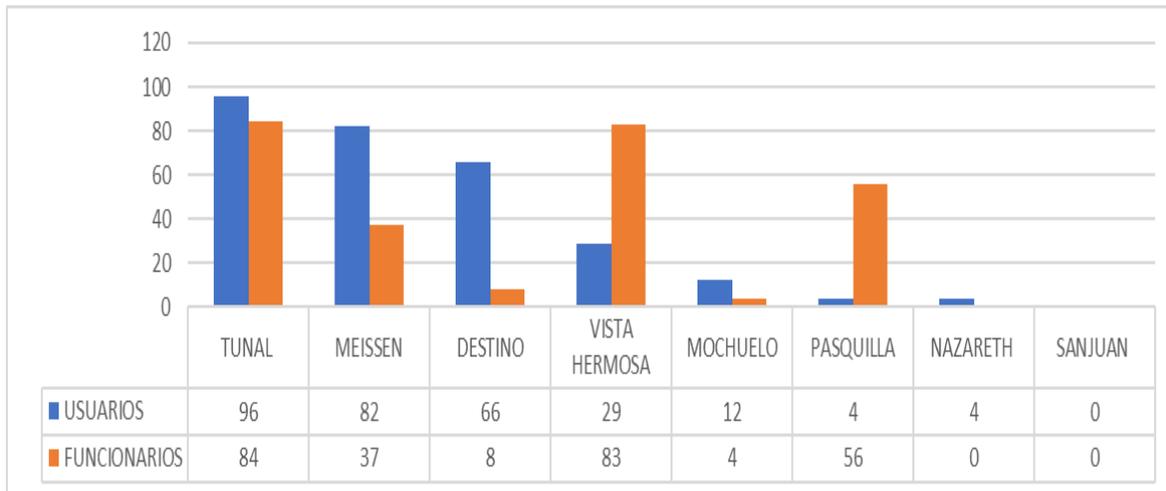


Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur E.S.E.

Nombre

Vacunas	Aumenta tu conciencia en:	N° De dosis	Fecha de aplicación
Respeto y equidad	Dar y recibir un buen trato sin importar etnia, sexo, edad o religión	Primera dosis Refuerzo para tu vida	<input type="text"/>
Privacidad y confidencialidad	Tener privacidad en la atención y confidencialidad sobre mi estado de salud.	Primera dosis Refuerzo para tu vida	<input type="text"/>
Trato digno	Tratar y ser tratado con igualdad sin importar el culto que profese	Primera dosis Refuerzo para tu vida	<input type="text"/>
Respeto y solidaridad	Tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, y profesionales de salud	Primera dosis Refuerzo para tu vida	<input type="text"/>

Gráfico 5 Resultados de la estrategia mes de abril



Fuente: Oficina de participación y Servicio al Ciudadano. Subred Sur. 2023

Gráfico se observa que se realizó socialización a 293 usuarios y 272 funcionarios de las unidades de Tunal, Meissen, Vista Hermosa, Mochuelo, Pasquilla Nazareth y san Juan

De igual manera se desplegó la estrategia por redes sociales donde se observó Twitter 129 visualizaciones, 41 en Facebook e Instagram 79.

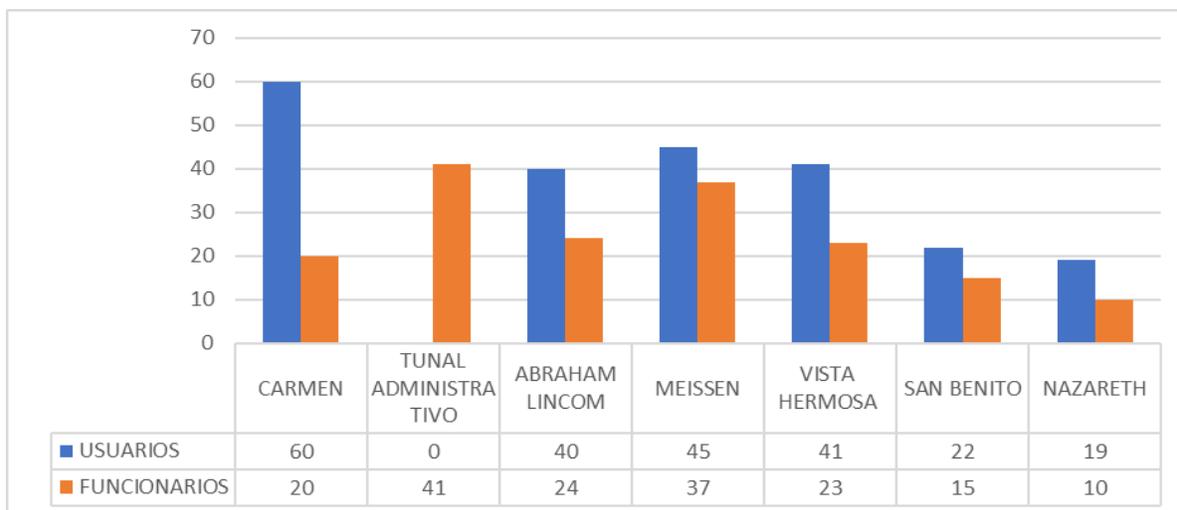
Evidencias fotográficas Unidad de atención de la Subred Sur Mes de mayo

TEMA: Serenata a la mujer y a las madres

DERECHOS Y DEBERES: **corresponsabilidad** (cuidar, cumplir,) **respeto y buen trato:** trato digno respeto y solidaridad – Cuidado y autocuidado



Gráfico 6 Resultados de la estrategia mes de mayo conmemoración del día de la mujer atención con enfoque diferencial del mes de mayo



Fuente: Oficina de participación y Servicio al Ciudadano. Subred Sur. 2023

Gráfico se observa que se realizó socialización a 227 usuarios y 170 funcionarios de las unidades de Tunal, Meissen, Vista Hermosa Destino, Mochuelo, Pasquilla Nayareth y san Juan

De igual manera se desplego la estrategia por redes sociales donde se observó Twitter 330 visualizaciones, 53 en Facebook e Instagram 102

Resultados de la estrategia mes de junio día del campesino y atención con enfoque poblacional diferencial

TEMA: Dia Campesino

FECHA: 16- 21 de junio 2023.

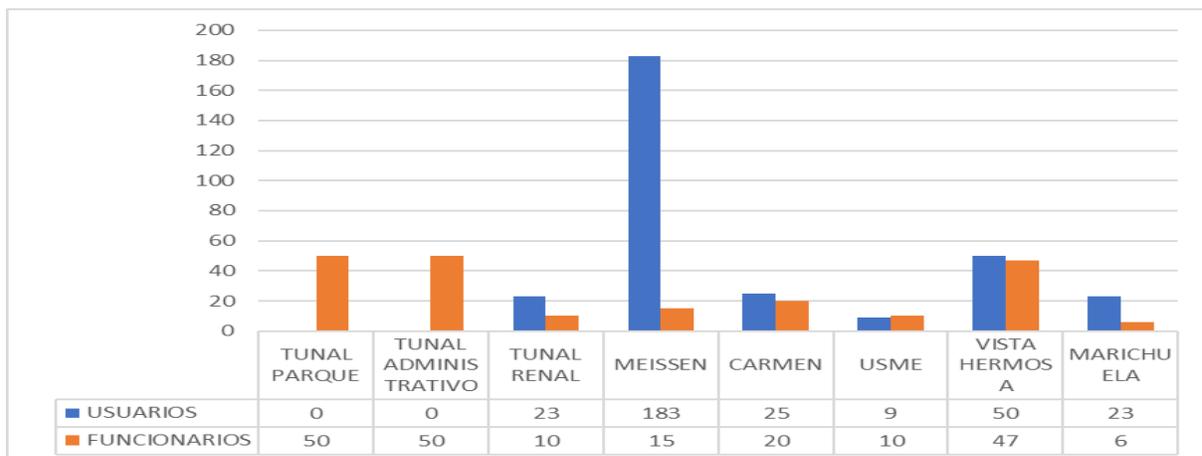
DERECHOS Y DEBERES: RESPETO Y SOLIDARIDAD -RESPETO Y EQUIDAD

OBJETIVO: Celebrar y reconocer la labor del campesino mientras se promueve un enfoque diferencial en la atención médica.

Evidencias fotográficas Unidad de atención de la Subred Sur Mes de junio



Grafica 7 Resultados de la estrategia mes de junio: Fortalecimiento del enfoque diferencial - conmemoración del día del campesino



Fuente: Oficina de participación y Servicio al Ciudadano. Subred Sur. 2023

En el gráfico se observa que se le socializó aproximadamente 313 usuarios en salas de espera los derechos y deberes con la estrategia del día del campesino y por otra parte se socializó a 208 colaboradores de las unidades Tunal, Meissen, sede administrativa, Marichuela, Usme y Vista Hermosa

De igual manera se desplegó la estrategia por redes sociales donde se observó Twitter 150 visualizaciones, en Facebook e Instagram 227

Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y deberes y derechos de la ciudadanía.

La defensora del ciudadano ha realizado una valiosa recomendación para mejorar la difusión de los derechos y deberes a través de diferentes canales y redes sociales, con el objetivo de mantener una comunicación permanente con los usuarios. Se sugiere la publicación de un video institucional con apoyo simultáneo en lenguaje de señas en las salas de espera, para garantizar la accesibilidad a la información para personas con discapacidad auditiva.

Además, en las salas de espera se ha implementado la colocación de banners con los derechos y deberes y en sistema braille, así como la distribución de folletos informativos. Esta estrategia busca fomentar una mayor conciencia y conocimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios y colaboradores de manera constante.

En el área de hospitalización, se ha diseñado una actividad lúdica mediante la sopa de letras y dibujos alusivos a los derechos y deberes. Esta iniciativa busca hacer la experiencia más interactiva y amena para los pacientes, contribuyendo a una mayor comprensión y retención de la información.

En conjunto, estas medidas demuestran un enfoque integral para socializar de manera permanente los derechos y deberes, promoviendo así una mayor transparencia y empoderamiento tanto para los usuarios como para el personal de la entidad. La implementación de estas acciones reafirma el compromiso de la entidad en brindar una atención inclusiva, informada y respetuosa de los derechos de todos los ciudadanos.

De igual manera, la defensora del ciudadano trabaja en estrecha colaboración con el área de comunicaciones para difundir de manera efectiva los derechos y deberes a través de diversos medios digitales. Se ha establecido una sólida presencia en la página web de la entidad, así como en plataformas de redes sociales como Instagram, Twitter y Facebook. Estos canales de atención en línea permiten llegar a un amplio público y garantizar la accesibilidad de la información para todos los ciudadanos.

En conjunto con el equipo de comunicaciones, se realizan publicaciones regulares que destacan los derechos y deberes, con el objetivo de educar e informar a la comunidad. Además, se utiliza la página web y las redes sociales como espacios para promover la participación ciudadana, brindando la posibilidad de recibir y responder consultas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), y también compartiendo los resultados de encuestas de satisfacción.

Esta colaboración entre la defensora del ciudadano y el área de comunicaciones fortalece la transparencia institucional y la confianza de los ciudadanos en la entidad. La publicación de informes de PQRS y resultados de encuestas de satisfacción muestra el compromiso de la entidad en escuchar y atender las necesidades de la comunidad, y en buscar constantemente la mejora de los servicios brindados. La estrategia de difusión en medios digitales permite que los ciudadanos estén informados de manera actualizada y oportuna, fomentando una mayor participación y empoderamiento ciudadano en el ejercicio de sus derechos.

Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

La defensora del ciudadano garantiza que en el proceso de inducción y reinducción al talento humano de la entidad se cuente con un módulo específico de Servicio a la ciudadanía, donde se da a conocer la política pública y las acciones para su implementación a nivel de la entidad, de manera transversal a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

El 100% del talento humano que ingresa a la institución realiza el curso de inducción en el cual se cuenta con el módulo de Servicio al ciudadano, realizando evaluación de la apropiación conceptual.

Adicionalmente, para el I Semestre de 2023 se han adelantado reuniones de fortalecimiento técnico con los auxiliares administrativos que han ingresado a desempeñar su función como informadores (primera línea de atención), quienes han recibido inducción y capacitación institucional para el adecuado desempeño de sus actividades.

Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023 se desarrollan capacitaciones en temas de salud, normatividad y aspectos generales de la política pública distrital de servicio al ciudadano y correspondiente al plan de acción.

El ingreso para el I Semestre de auxiliares administrativos (informadores) ha sido de 11 informadores quienes han recibido inducción en la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano en temas como: Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, Plataforma Estratégica, Plan de Acción, Características del informador, enfoque diferencial, los Deberes y Derechos como estrategia de la oficina y aspectos generales del reportes y herramientas utilizadas en su quehacer. La defensora del ciudadano promovió dentro de la entidad en el comité directivo la realización periódica en las jornadas de inducción y reinducción, las cuales deben estar enfocadas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción. Estas jornadas tienen como propósito garantizar que todos los colaboradores de la entidad estén informados y alineados con los principios, objetivos y acciones establecidas en la política, contribuyendo así a una atención al ciudadano de calidad y centrada en sus necesidades.

Así mismo, la defensora sugirió seguimiento constante después de las jornadas, mediante sesiones de seguimiento y evaluación para asegurar que los colaboradores estén aplicando efectivamente lo aprendido y puedan resolver cualquier duda o inquietud que surja en el proceso, esto con el fin de generar una cultura organizacional enfocada en brindar un servicio de excelencia, centrado en la satisfacción y bienestar de los ciudadanos.

Desde el área de talento humano se realiza seguimiento para el cumplimiento del 100% de la cobertura del personal que ingresa a la entidad, tanto para la inducción y reinducción.

Específicamente para la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano, durante la vigencia se ha realizado inducción general y en puesto de trabajo a 10 informadores y tres trabajadoras sociales y dos personas del subproceso de Necesidades y expectativas.

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

La defensora del ciudadano promueve la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad y eficiencia en la atención al público. A través de estas acciones, se busca fortalecer las habilidades y conocimientos de los colaboradores que se dedican a brindar atención directa a los ciudadanos, garantizando que estén debidamente preparados para abordar las necesidades y expectativas de los usuarios de manera efectiva y empática.

La cualificación y el entrenamiento se orientan a desarrollar las habilidades técnicas y comunicativas necesarias para brindar una atención de calidad. Se proporcionará a los servidores herramientas para una comunicación efectiva, resolución de conflictos, manejo de situaciones delicadas y el conocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

La capacitación es una oportunidad para ampliar los conocimientos de los servidores en áreas específicas, como la normativa vigente, políticas institucionales, mejores prácticas en atención al ciudadano, entre otros aspectos relevantes para su desempeño.

Estas acciones formativas se realizarán de manera continua y periódica, adaptándose a las necesidades y demandas cambiantes del entorno.

Cuadro de capacitaciones del proceso de Servicio a la ciudadanía

Tabla 11. Capacitaciones del talento humano de Servicio al ciudadano

CAPACITACIONES TALENTO HUMANO - TRABAJO SOCIAL	
Fecha	Temas Socializados

26 de enero 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura de la política de servicio a la ciudadanía 2. Construcción de necesidades de acuerdo a la política y gestión social 3. Evidenciar las actividades de gestión social para los compromisos del POA Y PAAC vigencia 2023. 4. Estructura del estado colombiano
14-15 DE FEBRERO 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación del modelo de atención a la Ciudadanía 2. Derechos y Deberes 3. Presentación de seguimiento de notas en historia clínica 4. Presentación procedimiento de gestión para pacientes en abandono social. 5. Inducción a las políticas Públicas Conceptos Básicos
9— 14 DE MARZO 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación tema - Manual de crisis 2. Presentación procedimiento de gestión para pacientes en abandono social 3. Socialización de la modificación de la 4278 4. Socialización terminación del contrato entre el FFDS y la Subred Sur 5. Socialización La estrategia "DERECHOS Y DEBRES, CONOCELOS Y VIVELOS DE CORAZON" 6. DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO 7. EJES DE ACREDITACION
21- DE ABRIL 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de atención integral de la interrupción voluntaria del embarazo (IVE) 2. Socialización legalización contrato interadministrativo No. 4827598 -2023 SUBRED SUR ESE / FFDS 3. Socialización de derechos y deberes. 4. Enfoque Diferencial en el Servicio al ciudadano
09 - 11 DE MAYO 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de competencias institucionales comisarías de familia 2. Presentación Promotores del Cuidado 3. Socialización de actividad Derechos y Deberes. 4. Promotores del Cuidado
28- 29 DE JUNIO 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta cultural organizacional – 2023 2. Presentación política pública de actividades sexuales pagadas 2020 – 2029 CONPES 11 3. Proceso transversal análisis y políticas para la salud y la vida. 4. Procedimiento de acceso a la Ruta de la Salud

CAPACITACIONES TALENTO HUMANO - PQRSD	
Fecha	Temas Socializados
23 de enero 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización del nuevo proceso de manejo de citas médicas en cuanto las peticiones que ingresan por el correo contáctenos y bandeja de la dependencia de Servicio a la Ciudadanía. 2. Socialización nuevo proceso de manejo de las manifestaciones de gestión del riesgo que ingresan por el correo electrónico Contáctenos 3. Evidenciar los problemas evidenciados en la matriz de autocontrol por parte de los técnicos en momento de registrar las manifestaciones ciudadanas 4. Ejercicio técnico de como registrar correctamente la matriz de auto control. 5. Socialización de la ley que 1755 Art 31 del 2015 y la ley 1437 donde obliga a los funcionarios a registrar el 100% de las manifestaciones que ingresan a la institución. 6. Presentación de actualizaciones de la matriz autocontrol 6. Presentación de actualizaciones de la matriz autocontrol

	7. Temas de habilitación y acreditación en cuanto al manejo de la información que se recolecta en la matriz de autocontrol
24 de febrero 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación al equipo SDQS en seguridad al paciente. 2. Socialización de planes de mejora y nuevas directrices frente tele auditorias y a los canales de escucha telefónico y redes sociales 3. Evaluación de criterios de calidad en el proceso de la gestión. 4. Evaluación de los procesos administrativos de la proyección de respuesta 5. Ejercicio técnico para el buen ingreso a la matriz de autocontrol y al sistema SDQS 6. Socialización de informe consolidado sobre la calidad de la respuesta emitidas
31 de marzo 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización de tipología diferencias y similitudes 2. Socialización peticiones mal gestionadas 3. Socialización procedimiento desistimiento tácito y expreso 4. Actualización de formatos y plantillas 5. Presentación de la correcta asignación de citas del portafolio actualizado 6. Seguimiento a Tele auditoria y Auditoria de peticiones
21 de abril 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación de Sistema de radicación y Gestión Documental 2. Socialización de peticiones mal gestionadas 3. Gestión de peticiones Anónimas 4. Capacitación de citas que presentan barrera de acceso – tratamiento con pacientes reiterativos. 6. Presentación Portafolio de servicios
26 de mayo 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y actividad de ingreso a la matriz de autocontrol 2. Retroalimentación de aperturas de Buzones. 3. Socialización y aclaración causas y barreras de acceso 4. Socialización de procedimiento de trámite de HC 5. Socialización de Informe IV trimestre 2022 6. Aclaración Trato inapropiado - Agresión Sexual
27 de junio 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de ingreso a la matriz de autocontrol 2. Analizar y actualizar las causas en matriz auto control. 3. Refuerzo de fecha de radicación y actualización de datos en el sistema Bogotá te Escucha 5. Clasificación y envío de peticiones referentes a la oficina de PQRSD 6. Ejercicio de proyección de respuestas según lectura de petición.

CAPACITACIONES TALENTO HUMANO - AUXILIARES ADMINISTRATIVOS(INFORMADORES)	
Fecha	Temas Socializados
30 y 31 enero de 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo y Bienvenida por este nuevo año. 2. Socialización subproceso de acceso. 3.Ejes de humanización 4. varios listados maestros y libreto del mes.
22 y 23 de febrero de 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1.Presentación manual de crisis oficina de comunicaciones 2. Presentación de Subproceso de Acceso 3. Presentación Humanización. 4. presentación de varios
27 y 28 de marzo de 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo y Bienvenida. 2. Portafolio de servicios y contratos. 3. Línea de gestión de necesidades PQRS 4. Resultado informe de caracterización de usuarios a diciembre de 2022. 5. Brigadas de emergencia 6. Socialización La estrategia "DERECHOS Y DEBRES, CONOCELOS Y VIVELOS DE CORAZON" 7, Varios
24 de abril de 2023.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Saludo y Bienvenida. 2. Socialización de la Oficina de Desarrollo Institucional inducción, plan de desarrollo, transparencia, código de integridad, código de buen gobierno.
9 y 11 de mayo de 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1.Presentación de competencias institucionales comisarías de familia 2. Presentación Promotores del Cuidado 3. Socialización de actividad Derechos y Deberes. 4. Promotores del Cuidado
21 y 22 de junio de 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. saludo y Bienvenida. 2. Socialización ruta de la salud. 3.Socialización entrega de cuentas de cobro 4. Socialización del procedimiento de protección a colaboradores. 5. Socialización y alcance del proceso de atención al usuario incluyendo información de las líneas de la Política pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

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 situación de discapacidad.

La defensora del ciudadano en articulación con la oficina de desarrollo institucional realiza monitoreo de la información pública de trámites y servicios, garantizando el acceso a las personas con discapacidad, mediante las opciones de ampliar el tipo de letra, piezas audiovisuales con interpretación de lengua de señas colombiana y subtítulos, link de acceso a centro relevo y posibilidad de acceso con programas de lector de pantalla

Adicionalmente, La Subred Integrada de Servicios en la página web cuenta con el link de atención a la ciudadanía y el link de participa, y está alineada de acuerdo a los parámetros de la resolución 1519 de 2020, en materia de información pública, tramites y servicios, espacios de dialogo, control social, participación y construcción ciudadana



En oferta institucional encontramos: trámites y servicios, carta de trato digno, plan anticorrupción, derechos y deberes, caracterización de usuarios e informes de control interno.

En canales de atención encontramos: canales de atención, portafolio de servicios, sedes y direcciones, denuncie actos de corrupción, chat virtual, glosario, mensaje de prevención contra tramitadores.



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

Informes de servicio a la ciudadanía encontramos: canales para interponer PQRSF, canales PQRSF, procedimiento para recibir, radicar y tramitar respuesta a todo tipo de PQRDF y tiempos de respuesta, formulario de PQRS, informe de PQRS, informe de satisfacción, informe del defensor

Botón Participa encontramos: participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas, plan anticorrupción, planeación y presupuesto participativo, consulta ciudadana, colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana, rendición de cuentas de la subred, control social



Función 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos

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

La defensora del ciudadano promueve en la entidad la implementación de una estrategia integral para el uso de tecnologías de información y comunicaciones en el servicio a la ciudadanía. Esta estrategia tiene como objetivo aprovechar las herramientas digitales y tecnológicas disponibles para mejorar la experiencia del usuario, facilitar el acceso a la información y agilizar los procesos de atención.

En esta línea, la defensora participa activamente en el comité de tramites con el fin de que los usuarios puedan acceder a servicios y trámites de manera virtual, reduciendo la necesidad de desplazamientos físicos y optimizando tiempos. De igual manera se articula con la secretaria de Salud para el funcionamiento de call center Distrital para el sistema de citas, donde los usuarios podrán agendar consultas y de forma ágil y sencilla.

Asimismo, se promovió la creación de una página web institucional actualizada y de fácil navegación, donde se publique información relevante para los ciudadanos.

La estrategia también contempla el uso de redes sociales y aplicaciones móviles para brindar atención al ciudadano en tiempo real y de manera interactiva. Se establecieron canales de comunicación directos, como la línea telefónica de PBX de atención al usuario, para resolver dudas y consultas de manera inmediata.

Para asegurar el éxito se brindará capacitación y entrenamiento a los servidores encargados de la atención al ciudadano, para que puedan utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas y brindar una atención de calidad.

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

La subred Integrada de Servicios de Salud Sur, cuenta con 11 tramites inscritos en la página del Sistema Único de información de Trámites (SUIT) de igual manera en

la guía de trámites y Servicio distrital, de los cuales 7 son parcialmente en línea, laboratorio clínico (entrega de resultados por la página web), Imágenes diagnosticas (entrega de resultados por la página web) Medicamentos (entrega de medicamentos cerca de casa), Historia clínica (entrega de historia clínica) , Concepto Sanitario (respuesta y visita a establecimientos comerciales), asignación de citas médicas por call center Distrital, y los demás son de tipo informativo de cómo realizar el trámite

Estos trámites son socializados en salas de espera por parte del equipo de servicio a la ciudadanía. Por otra parte, la defensora del ciudadano participa en el comité de trámites y servicios con el fin de evidenciar las mejoras de los trámites para el ciudadano.

Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio a la Ciudadano a cargo de la defensora, integra y controla las manifestaciones de los usuarios y familias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha con el Sistema de control documental y correspondencia interno ORFEO, con el fin de realizar el traslado y trámite correspondiente a los servicios involucrados, proyectando así, las respuestas que ingresan a la institución.

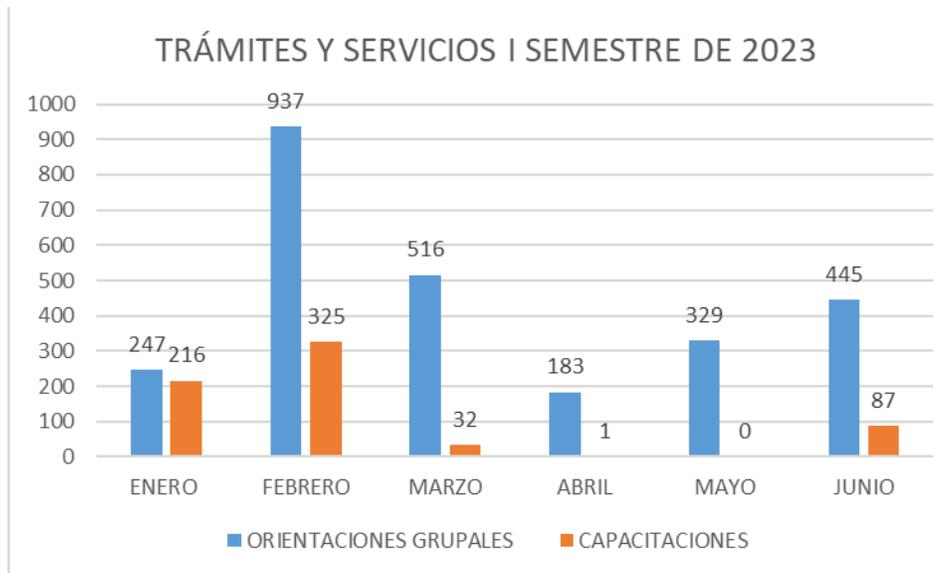
Para el Primer Semestre de 2023 se adelantó una socialización en salas de espera correspondiente a trámites y servicios de acuerdo a consolidado de capacitaciones y orientaciones grupales y de acuerdo a la información consolidada del aplicativo Si Cuéntanos Distrital.

Tabla 12 Socialización de la racionalización de tramites en salas de espera

TRÁMITES Y SERVICIOS I SEMESTRE DE 2023			
MES	ORIENTACIONES GRUPALES	CAPACITACIONES	TOTALES
ENERO	247	216	463
FEBRERO	937	325	1262
MARZO	516	32	548
ABRIL	183	1	184
MAYO	329	0	329

JUNIO	445	87	532
TOTALES	2657	661	3318

Fuente: Informe aplicativo “si, cuéntanos” Secretaria Distrital de Salud. Primer semestre 2023



Fuente: Informe aplicativo “si, cuéntanos” Secretaria Distrital de Salud. Primer semestre 2023

Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

La Defensora de la Ciudadanía elabora y presenta los informes del defensor del ciudadano, relacionados con sus funciones y da cuenta de las acciones realizadas para proteger los derechos e intereses de los ciudadanos, así como los resultados obtenidos en la gestión y estos son presentados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital. En los tiempos estipulados y publicados en la página web de la entidad.

Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

La defensora del ciudadano hace seguimiento a la participación de la entidad, a través de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano juega un rol activo y participativo en el nodo sectorial e intersectorial de la Veeduría Distrital, trabajando de manera conjunta con otros actores y entidades para llevar a cabo acciones orientadas hacia la ciudadanía. Esta colaboración se traduce en una mayor eficiencia y efectividad en la atención de las necesidades y demandas de la comunidad, promoviendo una gestión más transparente, cercana y comprometida con los ciudadanos. A través de esta sinergia, se busca fortalecer el vínculo entre la administración pública y la ciudadanía, impulsando mecanismos de participación, rendición de cuentas y seguimiento a las políticas públicas, con el objetivo de asegurar que las decisiones tomadas respondan de manera efectiva a las expectativas y requerimientos de los habitantes de la ciudad

Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la ciudadanía de acuerdo con la convocatoria realizada por la Veeduría Distrital, con un cumplimiento del 100%

Desde la oficina de participación comunitaria y servicio a la ciudadanía se participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la ciudadanía llevada a cabo en el primer semestre 2023

Conclusiones y recomendaciones

La Defensora de la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ha promovido el cumplimiento de las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. Su gestión ha estado enfocada en mejorar el acceso a los servicios de salud y promover la mejora continua en la atención al público. Ha velado por la promoción de los derechos de los ciudadanos, la gestión adecuada de quejas y reclamaciones, y ha monitoreado la calidad de los servicios.

Además, la Defensora del Ciudadano ha realizado un seguimiento riguroso a las disposiciones normativas relacionadas con el servicio a la ciudadanía, como la Resolución 1519 de 2020 y la Resolución 1054 de 2023. Ha asegurado que la entidad cumpla con los parámetros establecidos en estas resoluciones, garantizando la actualización de la oferta institucional, la accesibilidad de trámites, la implementación de canales de atención y el control social.

La defensora ha logrado avances en la implementación y cumplimiento de la estrategia de derechos y deberes dentro de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. A través de la socialización en salas de espera, el envío de información por WhatsApp y la organización de actividades pedagógicas mensuales, se ha logrado alcanzar a un total de 75,409 usuarios durante el primer semestre de 2023.

En el marco del primer semestre del año 2023, se estableció la participación activa de la Defensora del Ciudadano en la supervisión y en velar por la correcta ejecución de las acciones relacionadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2023. Este plan incluye diversas subcomponentes y actividades destinadas a identificar y controlar posibles hechos de corrupción, mejorar la atención a la ciudadanía, fortalecer los canales de atención y racionalizar trámites, entre otras acciones.

La Defensora al Ciudadano permanentemente evalúa y realiza seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina articulado con el Plan Distrital de Servicio al Ciudadano.

La Defensora del Ciudadano revisa y hace entrega de los informes requeridos por las Instituciones Distritales donde se compila la información relacionada con la gestión del I semestre del año 2023.

La Defensora al Ciudadano acompaña las reuniones de fortalecimiento técnico y vigila el cumplimiento de la participación a las capacitaciones externas ofertadas por otras Instituciones al equipo de colaboradores de Servicio al Ciudadano.



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

Desde la figura de la defensora del ciudadano se recomienda:

Avanzar en las estrategias implementadas en la vigencia con el fin de impactar positivamente en la atención a la ciudadanía

Fortalecer a nivel institucional la estrategia de lenguaje claro y participar en el nodo de lenguaje claro Distrital

Dar continuidad en la capacitación del talento humano con el fin de estandarizar la información brindada al ciudadano y mantener la información actualizada la información del portafolio de servicios.

Fortalecer la socialización de los canales de asignación de cita y los diferentes tramites y servicios de la institución a los usuarios y familias.