



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

**INFORME DE GESTION DEFENSOR DE LA CIUDADANIA  
PERIODO DE REPORTE  
JUNIO 2020 – JUNIO 2021**

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

Bogotá, julio 2021

Carrera 20 No. 47B - 35 Sur  
Conmutador: 7300000  
[www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)

Código Postal: 110621



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



USS Nazareth  
USS San Juan



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## INTRODUCCIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado, creada a partir del Acuerdo 641 de abril de 2016, emanado del Concejo de Bogotá, retoma el quehacer de los antiguos hospitales de Tunal, Meissen, Tunjuelito, Vista Hermosa y Nazareth, con el propósito de reorganizar los servicios de salud Centrados en el Usuario, propendiendo de esta manera por la generación de acciones integrales, resolutivas y accesibles como lo propone el Modelo Integral de Salud Distrital conformándose la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado que cuenta actualmente con 31 Unidades de Prestación de Servicios de salud.

Desde la plataforma estratégica contempla la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano en el macro proceso estratégico y cuenta con dos subprocesos denominados Servicio al Ciudadano y Participación Comunitaria, los cuales organizan su enfoque para dar respuesta a la política distrital de Servicio a la ciudadanía.

En el subproceso de servicio a la ciudadanía transversaliza el ciclo de servicio, ya que participa de manera activa desde el ingreso del usuario hasta el momento de la salida del mismo. Recoge y sistematiza las necesidades y expectativas (ingreso) en los diferentes canales dispuestos y cierra con la medición de la satisfacción (salida), pasos obligados que generan información estratégica para la toma de decisiones de la alta dirección. Otro aspecto a tener en cuenta en este Subproceso es las líneas de acceso y gestión social para el logro de los objetivos terapéuticos que de manera tacita aportan en el cuidado de la salud.

Es importante resaltar que actualmente la Subred está cursando por un proceso de acreditación en salud que permite asegurar la entrega de servicios de salud seguros y con los mas altos estándares de calidad. La cual está basada en procesos y procedimientos para la atención en salud, orientados a resultados, con efectos en el ciclo de mejoramiento.

Teniendo en cuenta el contexto anterior, es de resaltar la participación del defensor del ciudadano en las diferentes mesas de acreditación como de igual forma la participación estrategia de MIPG, la cuales velan por el cumplimiento de las disposiciones normativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

Este documento se da conocer la gestión del defensor del ciudadano durante la vigencia de julio 2020 a junio 2021 en el marco del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital.

## INFORME DE GESTION DEFENSOR DE LA CIUDADANIA JUNIO 2020 – JUNIO 2021

A continuación se relacionan las responsabilidades del Defensor del ciudadano y las acciones desarrolladas para su cumplimiento a nivel de la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.

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

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

En cumplimiento de las orientaciones brindadas por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en la que se establecen los principios de: 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada, 3. Cualificación de los equipos de trabajo, 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía, se formula un plan de acción armonizándolo con las particularidades de la gestión en salud en las localidades de cobertura de la Subred Sur.

Dicho Plan de acción establece las siguientes líneas de acción, metas, actividades

LÍNEA DE POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, Decreto 197/2014	METAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
<p><b>Línea 1. Fortalecimiento del reconocimiento de la Ciudadanía como sujetos del derecho a la salud.</b></p> <p><b>Objetivo: Facilitar la interlocución y atención efectiva de las</b></p>	<p>Dar cumplimiento al protocolo de Servicio al Ciudadano en los servicios de consulta externa, teniendo en cuenta las particularidades de la población atendida</p>	<p>Fortalecer el proceso de orientación e información, en el marco del enfoque diferencial en las unidades de servicios de salud de la subred , manteniendo de manera permanente el número de orientadores e informadores</p>	<p>La Subred Sur cuenta con un equipo de 57 orientadores que brindan información a la ciudadanía desde el ingreso, salas, urgencias, cajas y punto de atención al ciudadano, dando tramite oportuno a las necesidades que se presentan.</p>

<p>necesidades presentadas por la ciudadanía en los servicios de Salud.</p>		<p>suficientes en la prestación del servicio en los puntos de atención</p>	
		<p>Realizar de manera permanente el filtro en fila (orientación sobre los trámites a realizar y revisión de documentos), teniendo en cuenta el enfoque poblacional de los usuarios del servicio</p>	<p>Los orientadores van referenciando según la necesidad que manifiesta la ciudadanía y los ubican de acuerdo con lo manifestado.</p>
		<p>Realizar seguimiento a los programas de capacitación implementados con enfoque diferencial en las EPS, IPS y SISS, en el marco del Enfoque de Derechos para atención a la ciudadanía.</p>	<p>Se desarrollan capacitaciones a los ciudadanos y ciudadanas en los temas de portafolio de servicios, rutas de atención, derechos y deberes, en el cronograma se incluye en esta vigencia el eje temático de enfoque diferencial.</p>
		<p>Realizar seguimiento al procedimiento de entrega de medicamentos de consulta externa y hospitalización, presencial y a domicilio, fortaleciendo las rutas de atención para las poblaciones y sectores</p>	<p>Se cuenta con indicadores de monitoreo de entrega de medicamentos desde el área de servicios complementarios y desde el área de servicio al ciudadano se monitorea la interposición de PQRD relacionadas con este tema.</p>

		<p>Seguimiento al plan de intervención para el manejo de enfermedades de salud pública (Covid-19) en los puntos de atención de servicio a la ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de salud y acciones particulares realizadas para poblaciones y sectores.</p>	<p>Se cuenta con diseño de ficha educativa sobre covid, la cual se socializa en salas de espera, en relación con lavado de manos y auto cuidado.</p>
		<p>Garantizar apertura de agenda para consulta médica presencial y teleconsulta de especialidades Básicas (medicina General, medicina Interna, Pediatría y Obstetricia), teniendo en cuenta las particularidades de poblaciones como Indígenas, afros, gitanos y sectores atendidos en cada una de las unidades.</p>	<p>Se realiza la apertura y gestión de agendas desde la dirección de servicios ambulatorios, contando con disponibilidad de agenda diariamente, la cual es reportada a primera hora a los equipos de facturación, servicio al ciudadano y al call center, se cuenta con un tecnólogo administrativo para el seguimiento y reporte de la agenda.</p>
			<p>Al ingreso a las unidades se hace reconocimiento de las particularidades poblacionales por parte del equipo de servicio al ciudadano y se atiende de acuerdo con las necesidades identificadas</p>

	<p>Garantizar la oferta de especialidades de acuerdo al portafolio de servicios, y conforme a los contratos suscritos con las EPS, priorizando la oportunidad a las rutas de vida y población priorizada</p>	<p>Mantener actualizada la agenda de especialidades y supra especialidades e informar oportunamente a orientadores, informadores y facturadores</p>	<p>Se realiza la apertura y gestión de agendas desde la dirección de servicios ambulatorios, contando con disponibilidad de agenda diariamente, la cual es reportada a primera hora a los equipos de facturación, servicio al ciudadano y al call center, se cuenta con un tecnólogo administrativo para el seguimiento y reporte de la agenda.</p>
		<p>Garantizar el registro en lista de espera en Sistema de Información de cada USS</p>	<p>Se realiza registro en lista de espera de los servicios no disponibles en el momento de la solicitud por el canal telefónico y chat. Se realiza gestión de la lista de espera por los técnicos del call center y la dirección de ambulatorios, priorizando los de mayor antigüedad.</p>
		<p>Depurar la lista de Espera de la Subred integrada que incluya los registros de atención presencial y de Call center Distrital</p>	<p>Desde la dirección de ambulatorios se realiza depuración de la lista de espera, a través de la aplicación de criterios definidos a nivel distrital.</p>
		<p>Gestionar la lista de Espera</p>	<p>Se realiza gestión de la lista de espera por los técnicos del call center y la dirección de ambulatorios, priorizando los de mayor antigüedad.</p>
		<p>Fortalecer la estrategia pedagógica a la</p>	<p>La subred sur es el supervisor asignado ante el operador del call center, se brinda</p>

		ciudadanía sobre el uso del Call Center.	información en todas las unidades de servicios del uso de este a la ciudadanía, se cuenta con información visual que promociona el uso del call center.
Fortalecimiento de la Estrategia Call Center.		Monitorear el procedimiento de asignación de citas en el Call Center Distrital en línea y chat	Se realiza reunión mensual del Comité técnico distrital del call center para monitorear el procedimiento de agendamiento y los indicadores de servicio.
		Operar de manera permanente la promoción de kioscos interactivos para el agendamiento de citas en el Call center Distrital	Se cuenta con kioscos interactivos para solicitar agendamiento de citas médicas en las unidades con mayor demanda de servicios. Dichos kioscos cuentan con teléfono y computador para conexión telefónica o por chat con el call center. Se utilizan como herramienta pedagógica práctica para la promoción del servicio del call center y dos canales virtuales para el agendamiento.
		Mantener agenda permanente de especialidades y procedimientos en Call Center Distrital	Se hace apertura y gestión diaria de las agendas de los diferentes servicios por parte de la dirección de ambulatorios, la cual está disponible para el agendamiento en el call center. Se cuenta con un sistema de alertas frente a los servicios que presentan alta demanda para aumentar la oferta

			de citas y dar respuesta a la necesidad de servicios.
		Actualizar y ejecutar el cronograma de Charlas en Sala sobre temas de interés, en el Marco del enfoque Diferencial	Se cuenta con cronograma de charlas educativas a los ciudadanos y ciudadanas en los temas de portafolio de servicios, rutas de atención, derechos y deberes, Se cuenta con videos para población con discapacidad e información en Braille. Se cuenta con temáticas de enfoque diferencial en cronograma.
	Fortalecimiento de la Ciudadanía Activa	Socializar a la Ciudadanía de la estrategia Cuéntanos y plataformas interactivas desarrolladas desde la Secretaria Distrital de Salud	Se promueve la estrategia mediante videos institucionales de la Secretaría distrital de la salud difundidos en redes sociales y salas de espera.
		Fortalecer los modelos comunicativos ventanilla de orientación , piezas comunicativas, Boucher de citas, ordenes médicas , ventanillas prioritarias, utilizando lenguaje incluyente , piezas orales , con lengua de señas y el sistema de lenguaje y escritura táctil Braille	Se cuenta con equipo de informadores en las unidades de servicios de salud, con formación en enfoque diferencial , implementando la estrategia VIP para la identificación y priorización de las poblaciones con discapacidad, gestantes, adultos mayores e infancia. Se divulgan en salas de espera videos con los derechos y deberes con traducción en lengua de señas colombiana.

			Se cuenta con acrílicos en Braille con los derechos y deberes y con los mecanismos para la interposición de manifestaciones.
		Realizar seguimiento a los planes de mejora generados de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de consulta externa.	Se cuenta con aplicativo de plan de mejora.
		Socializar al ciudadano el portafolio de servicios de la Subred el cual debe contener los horarios de atención de los servicios de consulta externa, servicios ofertados, USS que hacen parte de la Subred, entre otros	Se realiza socialización de portafolio de servicios en salas de espera. Se encuentra publicado en la página web de la Subred Sur.
		Realizar seguimiento al SDQS al interior de la subred	La subred cuenta con una persona que realiza la revisión y control de calidad de las respuestas, realizan seguimiento a la semaforización de Bogotá escucha.
<b>Línea 2.</b> <b>Infraestructura para la prestación del Servicio a la</b>	Verificar Plan de Mantenimiento Institucional para realizar las adecuaciones físicas,	Supervisar la funcionalidad de los equipos tecnológicos y digiturnos, realizar los mantenimientos	Se cuenta con equipos tecnológicos, digiturno en funcionamiento, cualquier anomalía en el funcionamiento es notificada al área de

<p><b>Ciudadanía.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Disponer de la infraestructura física y tecnológica con atributos suficiencia y accesibilidad de acuerdo a las particularidades de las poblaciones atendidas.</p>	<p>tecnológicos que se requieren en las USS</p>	<p>preventivos correctivos y</p>	<p>sistemas para la reparación y se realizan mantenimientos preventivos de manera periódica.</p>
		<p>Garantizar mantenimiento preventivo y correctivo del sistema digiturno.</p>	<p>Se cuenta con equipos tecnológicos, digiturno en funcionamiento, cualquier anomalía en el funcionamiento es notificada al área de sistemas para la reparación y se realizan mantenimientos preventivos de manera periódica.</p>
		<p>Garantizar la operación y mantenimiento de rampas de ingreso, cintillas antideslizantes, ascensores, pasamanos, sillas de ruedas y demás implementos de apoyo y desplazamiento de personas con discapacidad</p>	<p>En las unidades de servicios se Cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida, sillas de ruedas y pasa manos. Se cuenta con apoyos físicos en los baños para personas con discapacidad.</p>

<p><b>Línea 3.</b></p> <p><b>Cualificación de los Servidores de Servicio a la Ciudadanía de las Subredes.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Desarrollar estrategias que permitan fortalecer las habilidades y competencias de los responsables del Servicio al Ciudadano en Salud en el marco de una atención diferencial.</p>	<p>Fortalecimiento de talento humano en el servicio de Consulta Externa de las USS</p>	<p>Implementación de un programa de capacitación en humanización del servicio, nuevas tecnologías y sistemas de Información y Enfoque Diferencial</p>	<p>Se cuenta con un plan de capacitación para el talento humano de información y orientación, con énfasis en los temas de humanización y enfoque diferencial.</p>
<p><b>Línea 4.</b></p> <p><b>Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía:</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar las necesidades ciudadanas en la prestación de los servicios de salud para la toma de decisiones y la mejora continua en la calidad y</p>	<p>Realizar seguimiento a las acciones correctivas con las áreas responsables de la gestión de la respuesta cumpliendo con los criterios de calidad, dentro de los términos de ley en el aplicativo SDQS y generando las alertas de tiempos para dar respuesta.</p>	<p>Realizar evaluación y trazabilidad de los criterios de calidad de las PQR de la Subred Integrada de Servicios de Salud</p> <p>Realizar seguimiento a la inoportunidad de las respuestas de las PQR en la Subred Integrada de Servicios de Salud.</p>	<p>Se cuenta con proceso de evaluación bajo la responsabilidad de talento humano específico para esta labor del proceso de PQR. Se realizan evaluaciones periódicas por parte de la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Salud</p> <p>Se cuenta con talento humano dedicado a la oportunidad de las respuestas y la calidad de las mismas, logrando un 100% de oportunidad.</p>

<p><b>oportunidad de la atención de acuerdo a las particularidades de la población.</b></p>		Hacer la medición de satisfacción a los usuarios, y realizar el consolidado de la información y el debido informe de satisfacción mensual	Se aplican encuestas de satisfacción, se implementan acciones de mejora, logrando un 98% de satisfacción global.	
		Socializar los resultados de las encuestas de percepción de satisfacción, PQR, SIDMA a la comunidad	Los resultados de las encuestas de satisfacción se socializan en los comités directivos, Junta directiva, encuentros de las formas de participación	
		Garantizar y promover de manera permanente el adecuado registro de la orientación e información y problemáticas en el acceso en el aplicativo SIDMA	En los procesos de inducción y reinducción en puesto de trabajo se establece capacitación SIDMA, se hace seguimiento mensual al diligenciamiento y el cumplimiento de los criterios de calidad.	
	<p>Fortalecer la gestión de SIDMA, en lo relacionado con la calidad del datos de acuerdo a las particularidades poblacionales, desde cada una de las SISS</p>		Garantizar procesos de inducción y reinducción al personal que opera el SIDMA desde cada una de las USS	Se brinda procesos de inducción y reinducción al talento humano de información y orientación en el manejo de la plataforma SIDMA.
			Realizar análisis de la información recolectada en SIDMA y generar planes de mejoramiento y seguimiento en el plazo de tiempo establecido por cada uno de los hallazgos	Se cuenta con informe SIDMA mensual, se realiza seguimiento por parte de un profesional responsable, se incluye en plan de mejoramiento.

		Implementación de un programa de capacitación en humanización del servicio, nuevas tecnologías y sistemas de Información.	Se cuenta con un plan de capacitación al equipo de servicio al ciudadano en temas de humanización y sistemas de información, se participa en un proceso de formación a nivel distrital dirigido a líneas de frente.
--	--	---	---

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

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

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

De acuerdo a las necesidades para incrementar la eficiencia del proceso de Servicio a la ciudadanía se realiza la proyección en el plan de adquisiciones para las vigencias 2020 y 2021 donde se fortalece la operación de la entidad con infraestructura física, con la construcción de los nuevos centros de atención de Manuela Beltrán, Usme y la unidad de Meissen, los cuales cuentan con veedores ciudadanos para ejercer el control social.

Cabe destacar los avances tecnológicos con la Historia clínica Dinámica Gerencial , donde el usuario es beneficiado ya que estos avances tecnológicos permiten que el usuario solicite el agendamiento de su cita a través de call center Distrital, y o desde cualquier punto de atención.

Para la vigencia 2021 se incluye en el plan de adquisiciones para las diferentes unidades de atención

- Prestación de servicio de mantenimiento de los tadem de salas de espera de las diferentes unidades de atención
- Prestación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los digiturnos
- Diseñar, elaborar e instalar señalización de salas de espera para personas en condición de discapacidad y usuarios en general
- Diseñar y elaborar piezas comunicativas para el acceso a los servicios de salud con enfoque diferencial y poblaciones especiales

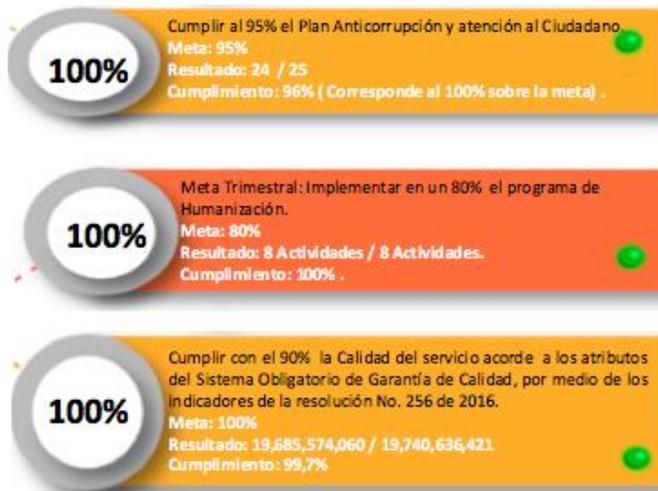
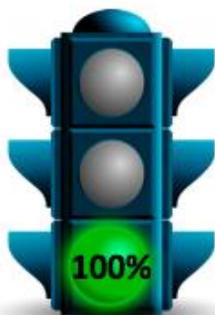
**1.3. Verificar y promover que en el plan de acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el plan de acción de la política Publica de Servicio a la Ciudadanía.**

El plan operativo anual está alineado con los lineamientos de la política de servicio a la ciudadanía, en cumplimiento del plan de desarrollo y articulado con los objetivos estratégicos de la entidad vigencia 2020 que para el proceso nos articulamos con el objetivo” promover la participación y la movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención de los cuales en el seguimiento y evaluación del plan operativo anual los indicadores presentaron los siguientes resultados

**1. Resultados Plan Operativo Institucional 2020.**



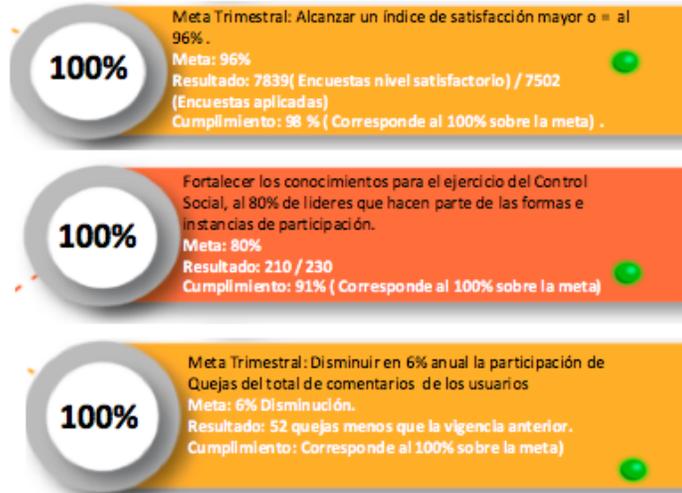
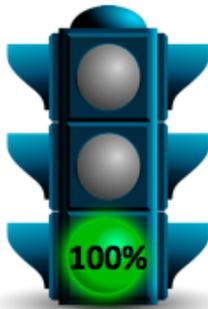
OBJETIVO ESTRATÉGICO No 4:



## 1. Resultados Plan Operativo Institucional 2020.



OBJETIVO ESTRATÉGICO No 4:



para la vigencia 2021 los resultados del POA , alcanzar un índice de satisfacción ,mayor o igual al 96% para el primer semestre da como resultado del 99%.

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

El subproceso de Servicio a la ciudadanía cuenta con la política de Servicio al ciudadanía la cual fue actualizada en esta vigencia 2021, donde la Subred Sur se compromete, a : desarrollar una cultura de servicio facilitando el acceso de los ciudadanos recibir información, orientación, trámites y servicios oportunos y de calidad, utilizando un lenguaje claro, a través de los diferentes canales de atención y mecanismos de escucha acorde a los grupos de interés o de valor caracterizados en la entidad. Promoviendo mejoramiento de la calidad de vida y satisfaciendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Donde se establece un marco general que guía la actuación de los colaboradores, con el fin de brindar trámites y servicios incluyentes, dignos, efectivos, oportunos claros transparentes y de calidad, para nuestros diferentes grupos de interés, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos esta política tiene en cuenta normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía y de igual manera está alineada con los componentes de MIPG.

### 1.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

La Entidad está cursando con el proceso de acreditación donde se fortalece a partir del

enfoque, implantación y medición de resultados y acciones de mejoramiento se cuenta con la creación y actualización de documentación del proceso como lo son:

- Manual de servicio a la ciudadanía PS-SC-ACC- MA -01-V3,
- Procedimiento de acceso a los servicios de Salud PS-SC-ACC-P1- 01 V2
- Manual de derechos y deberes código PS-SC-ACC-MA-02 V1

Desde las mesas de acreditación se adelanta las acciones de mejora de acuerdo al ciclo PHVA, de acuerdo a los requisitos de los estándares que permiten evidenciar la mejora continua, siendo la oficina de servicio al ciudadano transversal para la mayoría de los estándares con un cumplimiento del 93% de las acciones de mejora para la vigencia 2020 y para la vigencia 2021 se cuenta con 13 acciones con un 100% de cumplimiento de las actividades programadas para esta vigencia.

### **1.6 Verificar la racionalización de tramites, promoviendo su identificación y simplificación**

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

1. Asignación de citas para la prestación de servicios
2. Atención inicial de urgencias
3. Vacunación antirrábica de caninos y felinos
4. Certificado de nacido vivo
5. Certificado de Defunción
6. Terapia
7. Historia clínica
8. Concepto sanitario
9. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
10. Examen de laboratorio clínico
11. Radiología e imágenes diagnosticas

Para la vigencia 2020 se realizó racionalización del trámite de Historia clínica de acuerdo a la normatividad 2106 de 2019, se racionalizó el trámite tipo administrativo “Entrega de copia e información de Historia Clínica” en un término máximo de 5 días calendario donde la obtención es copia de información de historia clínica en un tiempo menor, este trámite se inscribió en la plataforma del SUIT.

Para la vigencia 2021 se programó en el plan de trabajo de los siguientes trámites los cuales se están ejecutando bajo el plan de acción aprobado por el comité de racionalización de trámites, de la Subred con seguimiento de las líneas de defensa.

- Racionalización de historia clínica donde la estrategia consiste en un link de

- Racionalización de tramites de Asignación de citas donde se proyectan las estrategias de racionalización de tele-consultan, consulta domiciliaria demanda inducida y eliminación de autorización.

A continuación se da a conocer el porcentaje de avance de la gestión de tramites de la entidad de acuerdo al SUIT .



[pantallazohttp://tramites1.suit.gov.co/adminweb/faces/instituciones/detalle\\_institucion.jsf?\\_adf.ctrl-state=80i4lh232\\_3](http://tramites1.suit.gov.co/adminweb/faces/instituciones/detalle_institucion.jsf?_adf.ctrl-state=80i4lh232_3)

## 2. Formular recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la política

### 2.1 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

Durante el año 2020 y 2021 se realizaron acompañamientos en las Unidades de Servicios desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con el fin de identificar aspectos relevantes de mejora en cumplimiento del plan de acción de la política establecida.

A partir de los seguimientos periódicos, se sugirieron ajustes en algunos procesos como el filtro en fila y reorganización de filas, así como la identificación de horarios de algunos servicios que permitan la reorganización para disminuir las filas y dar cumplimiento al AFORO de la Unidad.

En UMHES Tunal se revisaron los procesos y se reorganizó la distribución dentro de la Unidad de los informadores con el fin de responder a las necesidades ciudadanas.

En UMHES Meissen se identificó en consulta externa un buen manejo del filtro en fila y reorganizar la dinámica de los servicios de urgencias y atención en maternidad.

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se adelantó la recopilación de la información de la lista de chequeo de necesidades de atención al usuario, la cual se toma como insumo para la respectiva recomendación y/o solicitud a las áreas encargadas donde se requieren recursos para el cumplimiento de las actividades.

Especialmente se han logrado implementar varias estrategias en articulación con la dirección de servicios ambulatorios, tales como agendamiento exclusivo por call center en 5 unidades de servicios de salud, drive de especialistas como estrategias para disminuir la insatisfacción de los usuarios; del mismo modo con la dirección de servicios complementarios se han implementado estrategias para la disminución de filas en los servicios de laboratorio clínico, con la adecuación de espacios físicos en algunas unidades, y la optimización de la facturación de laboratorios, habilitándola en todas las unidades y en fechas previas a la realización de los exámenes. Con la dirección de urgencias y hospitalarios se han implementado estrategias dirigidas a la entrega de información de los pacientes hospitalizados a sus familiares, teniendo en cuenta las restricciones impuestas por la pandemia de COVID 19.

## **2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad**

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

Del mismo modo se desarrollan capacitaciones a las áreas sobre el procedimiento de

gestión de peticiones expícito en el procedimiento trámite de PQRS PS-SC-NEU-PR-02 V8, las cuales se intensificaron en el mes de mayo de 2021 a propósito de la implementación del sistema Orfeo para el manejo de la correspondencia a nivel institucional.

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

El proceso de Servicio a la Ciudadanía cuenta con la matriz de riesgos basada en la política de servicio a la ciudadanía, la cual están asociadas a posibles vulneraciones de los derechos a la ciudadanía, la cual tiene seguimiento por la segunda línea de defensa de manera trimestral.

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

- Recibir dádivas en beneficio propio o de un tercero, favoreciendo la consecución de un trámite o un servicio sin el cumplimiento de requisitos.
- Usuario desorientado y/o desinformado por causas inherentes al proceso de participación
- Inoportunidad en las respuestas a requerimientos, peticiones, quejas o reclamos interpuesto por el usuario
- Disminución de la base social de participación por falta de recursos logísticos y/o de apoyo a las actividades comunitarias.

Para las vigencias 2020 y 2021 se realiza seguimiento desde la primera línea de defensa implementando las actividades de control y generando la evaluación desde el proceso a su vez por la segunda línea de defensa de acuerdo a los soportes enviados por el proceso de servicio a la ciudadanía, teniendo como resultado para la vigencia 2020 y 2021 la no materialización de los riesgos.

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

A partir de abril de 2017 una vez pasa el año de transición y se define en conjunto con la Secretaria Distrital de Salud y el Servicio Civil la estructura organizacional estandarizada

para las subredes se organizan las dependencias en donde Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano es parte de la del equipo directivo y se alinea al mapa de procesos institucional desde el nivel estratégico.

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

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

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el subproceso de Identificación y gestión de necesidades y expectativas, adelanta la medición de percepción y satisfacción del usuario en todas las unidades de prestación de servicios para las Servicios de Consulta Externa y/o Ambulatorios, Urgencias y Hospitalización, Complementarios y genera informe mensual de los resultados como herramienta para la mejora de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

### SATISFACCIÓN POR SERVICIOS AÑO 2020

ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	%
AMBULATORIA	9358	9246	112	99%
URGENCIAS	4286	4176	110	97%
HOSPITALIZACIÓN	4082	3955	127	97%
COMPLEMENTARIOS	11867	11766	101	99%
<b>TOTAL</b>	<b>29593</b>	<b>29143</b>	<b>450</b>	<b>98%</b>

Fuente: Base encuestas de satisfacción año 2020. Ofician de participación comunitaria y servicio al ciudadano

A continuación, se presentan las recomendaciones establecidas durante el segundo semestre de 2020 para los diferentes servicios:

**Servicio Hospitalario:** Mejorar la oportunidad de la asistencia de las enfermeras al llamado de los pacientes, además del fortalecimiento en la comunicación asertiva con pacientes y familiares.

**Servicio Complementario:** fortalecer la oportunidad y eficacia en la entrega de medicamentos y la oportunidad para facturar los servicios de laboratorio e Imagenología

**Servicio Ambulatorio:** diseñar estrategias para mejorar la oportunidad en la asignación de citas médicas.

**Servicio Urgencias:** En el servicio de urgencias se identificó la importancia de disminuir los tiempos en la atención de Triage y mejorar la entrega de resultados de laboratorio respecto al servicio.

#### SATISFACCIÓN POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2021

ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	%
AMBULATORIA	5638	5595	43	99%
URGENCIAS	1428	1397	31	98%
HOSPITALIZACIÓN	1290	1227	63	95%
COMPLEMENTARIOS	5159	5138	21	99%
<b>TOTAL</b>	<b>13515</b>	<b>13357</b>	<b>158</b>	<b>99%</b>

Fuente: Base encuestas de satisfacción año 2021. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

A continuación, se presentan las recomendaciones establecidas durante el primer semestre de 2021 para los diferentes servicios:

**Servicio Ambulatorio** Continuar el trabajo articulado entre la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con la Dirección de Servicios Ambulatorios para agilizar agendamiento de citas y/o procesos administrativos identificados.

Fortalecimiento técnico permanente al equipo de primera línea de atención (Auxiliares administrativos) en portafolio, aseguramiento, manual de servicio al ciudadano, código de integridad, procesos y procedimientos del área, normatividad y cambios dentro de los regímenes para informar y orientar adecuadamente a los usuarios.

**Servicio Complementario:** Acompañamientos a las Unidades de Servicios e identificación de aspectos por mejorar en farmacia, laboratorio y radiología. Seguimientos a través de estas visitas.

**Servicio Urgencias:** Acompañamiento desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano a proceso de medición de tiempos y estancia de los usuarios atendidos en el servicio durante todo el ciclo de atención.

**Servicio Hospitalario:** Mejoramiento de canales de comunicación con familiares y/o acompañantes de los pacientes hospitalizados.

A partir de los hallazgos se han generado las siguientes acciones para el mejoramiento de la atención del usuario

1. Se han generado espacios de articulación y seguimiento a estrategias involucrando a la oficina de participación comunitaria y atención al ciudadano, Call Center Distrital, dirección de servicios complementarios y dirección de ambulatorios
2. Reinducción al equipo de ambulatorios, agentes de Call Center, informadores y facturadores en portafolio de servicios, haciendo énfasis en la demanda inducida de las consultas de P y D de acuerdo al momento de vida.
3. Participación en ULC con la socialización de: Funcionamiento del Call Center, direccionamiento del usuario a la Utilización del Call Center ante la necesidad de citas de control o interconsultas con especialistas o servicios de apoyo y derechos y deberes.
4. Sensibilización a usuarios frente a los derechos y deberes y los mecanismos de acceso a los servicios. Esta sensibilización se hace en los diferentes espacios con la comunidad, formas de participación y en salas de espera con los usuarios.
5. Continuar con las estrategias de demanda inducida e incluir la orientación a la utilización del Call Center
6. Reporte diario de disponibilidad de agendas desde la dirección de ambulatorios a servicio al ciudadano y facturación con el fin de gestionar con las bases la completitud de la agenda
7. Diseño de piezas comunicativas según necesidad dirigidas a usuarios informando novedades en los servicios, derechos y deberes, con la incorporación de lengua de señas colombiana y Braille para la inclusión de personas con discapacidad visual o auditiva.
8. Socialización periódica del comportamiento de las PQRS y satisfacción del usuario a nivel directivo.

### **3.0 Analizar el consolidado de las peticiones que presenten 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 Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de gestión de necesidades y expectativas - PQRS, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRS y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el cual muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas, los canales por medio de los cuales se recibieron las manifestaciones, las Unidades y/o Dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología.

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

**Total peticiones mensuales. Año 2020**

EN ER O	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NI O	JU LIO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	TO TA L
685	1012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	<b>5.841</b>

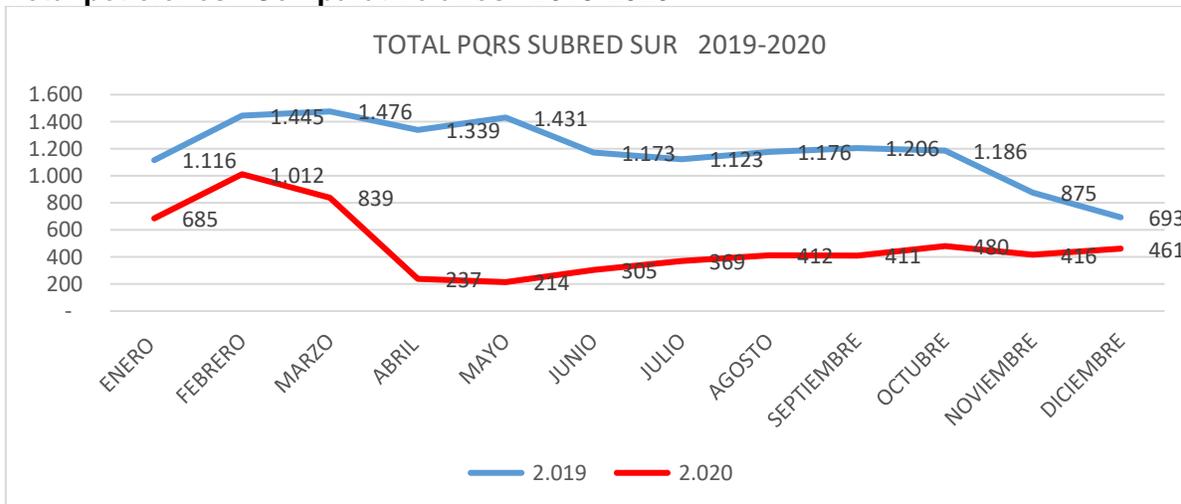
Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

**Total peticiones. Comparativo años 2019-2020**

Año	EN ER O	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NIO	JUL IO	AGO STO	SEPTI EMBRE	OCT UBRE	NOVI EMBRE	DICI EMBRE	TOTA L
<b>2.019</b>	1.116	1.445	1.476	1.339	1.431	1.173	1.123	1.176	1.206	1.186	875	693	<b>14.239</b>
<b>2.020</b>	685	1.012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	<b>5.841</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

**Total peticiones. Comparativo años 2019-2020**



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2019-2020

Peticiones por dependencias

**Tabla No. 3. Total peticiones por dependencia y participación en atenciones. Año 2020**

Dependencia	Peticiones Por Dependencia	% Participación en total de PQRS	# de Atenciones	% de Participación por atenciones
USS TUNJUELITO	512	9%	285.439	0,18%
UMHES MEISSEN	495	8%	151.526	0,33%
UMHES TUNAL	966	17%	216.060	0,45%
USS VISTA HERMOSA	997	17%	468.292	0,21%
USS NAZARETH	18	0,3%	13.213	0,14%
USS USME	656	11%	401.098	0,16%
GERENCIA	28	0,5%	N/A	N/A
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO (No aplica sede)	2166	37%	N/A	N/A
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	0,1%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>5.841</b>	<b>100%</b>	<b>1.535.628</b>	<b>0,38%</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020- Gestión de la Información (atenciones 2020)  
Nota1. Origen del dato: Total de manifestaciones de la unidad sobre total de Atenciones en la unidad.

Para el periodo en referencia, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la cual se muestra como No aplica sede, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRS mediante correo electrónico, de manera telefónica, correspondencia y lo concerniente a la página web; correspondiendo en el periodo al 37% (n=2.166) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria, oportunidad de citas, temas de salud pública.

Para el periodo las Unidades con mayor número de requerimientos recepcionados son CAPS Tunal 17% (=966) y Unidades de la Localidad de Vista Hermosa 17% (n=997), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 11 % (n=656), en quinto lugar las unidades de Tunjuelito 9% (n=512), CAPS Meissen 8% (n=495). Nazareth 0.3% (n=8). De acuerdo al número de Atenciones en el año 2020 (n=1.535.628) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=5.841) la participación de Derechos de Petición, corresponde a 0.38% de manifestaciones de usuarios en todas las tipologías (Reclamos, Quejas, Felicitaciones, Derechos de Petición de Interés Particular, Interés General, Sugerencias, Consultas, denuncias).

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 38 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

Tiempo promedio de respuestas por tipología y dependencia

**Tiempo promedio de respuesta. Año 2020**

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			AÑO 2020
Consulta	30 días	35 días	11 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	5 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	15 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	14 días
Felicitación	15 días	30 días	5 días
Queja	15 días	30 días	10 días
Reclamo	15 días	30 días	9 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	7 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	6 días
Sugerencia	15 días	30 días	9 días
<b>Total general</b>			<b>11 días</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Para el Año 2020, se continuo dando cumplimiento a los tiempo de respuesta en todas las dependencias, manteniendo una tendencia alta en cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y siendo necesario en casos excepcionales acogerse a los términos del Decreto 491 por Emergencia Sanitaria.

Con relación a los criterios de calidad se puede observar que ha mejorado el cumplimiento en coherencia, claridad y calidez, sin embargo se realizan entre otras las siguientes observaciones:

Se evidencian respuestas con párrafos mayores a cinco líneas, lo cual dificulta una fácil comprensión del ciudadano de lo que se quiere informar.

Con el fin de fortalecer competencias comunicativas en los componentes escrito, verbal y corporal, se sugiere realizar el Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia liderado por el Departamento Nacional de Planeación, a través del siguiente enlace <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/login/>

## Conclusiones

Para el año 2020 se sortearon satisfactoriamente por parte del área PQRS de la Subred Sur las fallas del Sistema Distrital SDGPC Bogotá Te Escucha, dando atención a Derechos de Petición, en cumplimiento a Ley 1755, Decreto 491 de 2020 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad. Cumpliendo a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 11 días.

Ingresando la totalidad de Derechos de petición recibidos en el área PQRS al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y generando la información mensual para reporte de gestión a la veeduría Distrital, de acuerdo a Decreto 371 de 2010.

Derecho vulnerado en el periodo fue el Derecho No. 2. Atención Integral: Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica. Barrera de Acceso No Oportunidad de Servicios.

Las Tipologías con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos, para los Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas y demora en la atención; Complementarios por la oportunidad en la entrega de medicamentos, oportunidad de citas de procedimiento de Imagenología y entrega de resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas.

Servicio de Hospitalización por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos, falta de Información de pacientes hospitalizados y Servicios de Urgencias por inconformidad con la atención y falta de información de estado de pacientes y Servicio de Atención Pre Hospitalaria APH.

Servicios administrativos, por inconformidad con la prestación de servicios de Vigilancia, Facturación, servicios generales. Servicio al ciudadano debido a la suspensión temporal del convenio Ruta de la salud y a dificultades con el Servicio de Call center.

Se estableció para atención de PQRS por emergencia sanitaria por canales virtuales y telefónicos con acogida por parte del ciudadano y resolutiva de parte del área.

Ante emergencia sanitaria, no fue posible contar con la Veeduría de la Asociación de Usuarios de manera presencial de manera permanente, por lo cual se realizó apertura de Buzones con veeduría ciudadana de usuarios en sala de espera y posterior información del proceso al veedor de las formas de participación. Dando cumplimiento al cronograma mensual y registrando la socialización de canales de escucha en la plataforma distrital SIDMA.

## Recomendaciones

Continuar atendiendo las manifestaciones de los usuarios de los servicios de salud con criterios de oportunidad y calidad, brindando respuestas de fondo, adicional a generar las acciones de mejora inmediatas de acuerdo a lo referido.

Continuar intervenciones para las Quejas por trato deshumanizado con el objetivo de disminuir la insatisfacción de los usuarios, así mismo desde el servicio involucrado generar estrategias que contribuyan al buen trato.

Continuar la exaltación al reconocimiento a los colaboradores que prestan un servicio de calidad y calidez, con estrategias que contribuyan a la apropiación institucional.

Continuar la implementación del Web service para el enlace del sistema de correspondencia de la entidad con el sistema Bogotá Te Escucha.

Realizar el análisis causal de los motivos de las manifestaciones (reclamos) para generar las acciones correctivas y establecer los Planes de Mejora que permitan la disminución o eliminación de PQRS por las mismas causas, de acuerdo a lo planteado anteriormente para los siguientes servicios:

Servicio Ambulatorio: Oportunidad en la asignación de citas de Especialistas; Demora en la atención de citas asignadas.

Servicio Hospitalario: Oportunidad en la Programación de cirugía, Mejorar canales de comunicación con pacientes y familiares.

Servicio Complementarios: Oportunidad en la entrega de medicamentos, oportunidad en la asignación de citas de Radiología e Imagenología.

Servicio de Facturación: Disminución de los tiempos de atención de servicio de facturación.

Call Center Distrital: Correcto direccionamiento y agendamiento de citas de especialistas para las cuatro subredes.

Para el primer semestre de 2021 se observa el siguiente comportamiento:

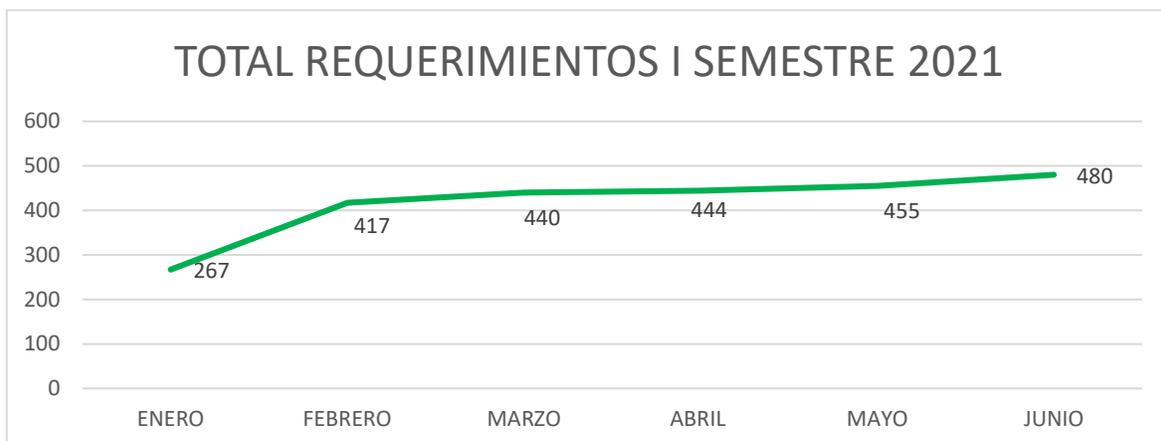
Para el primer semestre del año 2021 se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDGPC Bogotá Te Escucha 2.503 peticiones.

#### TOTAL PETICIONES POR MES I SEMESTRE 2021

TOTAL REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2021						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
267	417	440	444	455	480	<b>2.503</b>

Fuente: Reporte SDGPC I SEMESTRE 2021

#### TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES. I SEMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC I SEMESTRE 2021

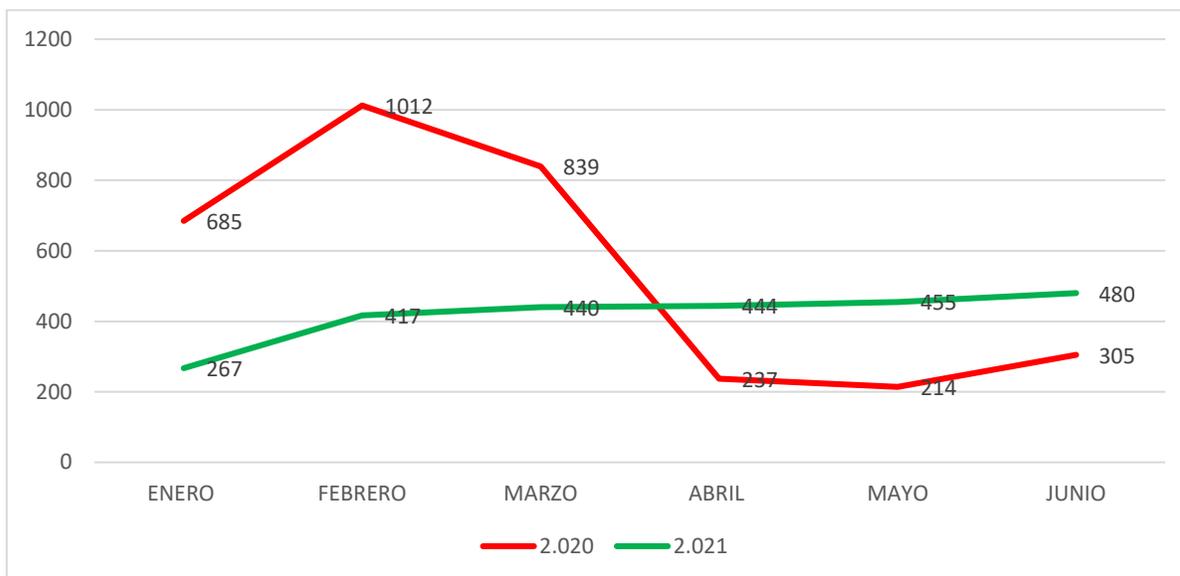
#### COMPARATIVO PETICIONES POR MES I SEMESTRE 2020 – 2021

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>2.020</b>	685	1012	839	237	214	305	<b>3.292</b>
<b>2.021</b>	267	417	440	444	455	480	<b>2.503</b>

Fuente: Reporte SDGPC I SEMESTRE 2020-2021

Del comparativo de número de peticiones recibidas en el 2020 frente al mismo periodo en el 2021, en el primer trimestre se nota una disminución de PQRSD, sin embargo para el comparativo en el año 2021 el segundo trimestre ya va incrementando en número de manifestaciones, lo anterior teniendo en cuenta la situación atípica a partir de marzo de 2020 y la continuidad hasta la fecha de la emergencia sanitaria, el establecimiento de emergencia sanitaria y cuarentena (año 2020) y levantamiento de cuarentena estricta (año 2021).

#### COMPARATIVO TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES. I SEMESTRE 2021



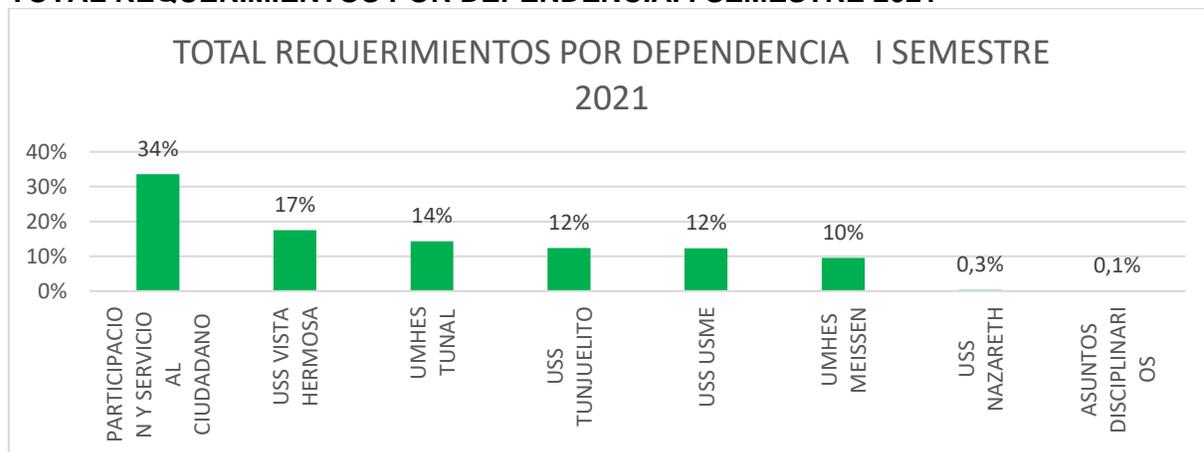
Fuente: Reporte SDGPC | SEMESTRE 2021

### PETICIONES POR DEPENDENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021

DEPENDENCIA DE GESTION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEMESTRE 2021
USS TUNJUELITO	16	76	93	38	43	43	309
UMHES MEISSEN	25	40	43	36	49	47	240
UMHES TUNAL	40	63	63	75	55	62	358
USS VISTA HERMOSA	42	70	65	96	83	81	437
USS NAZARETH	1	1	0	2	1	2	7
USS USME	32	51	47	61	61	56	308
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	111	115	129	135	162	189	841
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	0	1	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>417</b>	<b>440</b>	<b>444</b>	<b>455</b>	<b>480</b>	<b>2503</b>

Fuente: Reporte SDGPC | SEMESTRE 2021

### TOTAL REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA. I SEMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC mensual I SEMESTRE 2021

Para el Primer semestre de 2021, la Dependencia con mayor registro de peticiones es la de Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano con el 34% (n=841), las Unidades que más peticiones recibieron fue Vista Hermosa 17% (n=437), CAPS UMHES Tunal 14% (n=358), seguido por Unidades de Tunjuelito 12% (n=309), las unidades de Usme 12%(n=308); CAPS UMHES Meissen 10%(n=240), Unidades Nazareth 0,3% (n=7) y el 0,1% (n=3) de peticiones registradas en la Dependencia de Asuntos Disciplinarios.

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2021

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			I SEMESTRE
Consulta	30 días	35 días	9 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	1 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	22 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	19 días
Felicitación	15 días	30 días	7 días
Queja	15 días	30 días	9 días
Reclamo	15 días	30 días	11 días

Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	<b>11 días</b>
Solicitud de copia	10 días	20 días	<b>6 días</b>
Sugerencia	15 días	30 días	<b>10 días</b>
<b>Total general</b>			<b>13 días</b>

Fuente: Reporte SDGPC mensual I SEMESTRE 2021

El tiempo de respuesta en el I semestre de 2021 estuvo a 13 días en promedio general, dando cumplimiento a los términos de ley 1755 de 2015, sin embargo y por emergencia sanitaria se ha dado la necesidad de manera extraordinaria y en casos excepcionales de acogerse al decreto 491 de marzo del 2021, el cual amplía los términos para la atención de respuesta a Derechos de petición.

### Conclusiones

Las Tipologías con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos, para los Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas; Complementarios por oportunidad de citas de procedimiento de Radiología e Imagenología; para los anteriores por la demora en la atención y no atención de citas asignadas. Servicio de Hospitalización por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos, para Urgencias por la atención en el área de adultos, Atención pre hospitalaria APH, para los dos anteriores por falta de información de estado de salud de pacientes.

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

Cumpliendo el Decreto 371 se genera informe mensual para Veeduría Distrital y en observancia de términos de oportunidad de acuerdo a Decreto 491 de 2021 por emergencia sanitaria; cumpliendo además con los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad. De igual manera acorde a los resultados de gestión de PQRSD y la consolidación de información mensual se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios información soporte a auditorías y convenios.

En cuanto a las auditorías, en las cuales se ha brindado la información correspondiente a gestión de Derechos de Petición, no se ha generado ningún hallazgo para el Subproceso PQRSD.

Se dio cumplimiento a cronogramas de Apertura de Buzones, por contingencia sanitaria la veeduría se realizó con usuarios en sala, se socializó de manera virtual la información a los miembros de la asociación de usuarios, a quienes se les presentan los resultados de la gestión de manera trimestral.

En cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a partir del mes de Junio de 2021, se habilita como canal de Escucha PQRSD, las redes sociales Twitter y Facebook.

A partir del mes de mayo se da inicio al manejo de PQRSD mediante el sistema de correspondencia Orfeo, lo que permite seguimiento y trazabilidad a las solicitudes de respuesta a derechos de petición, a través de este mecanismo.

Continúa socialización de canales de escucha en salas de espera de acuerdo a cronograma, registrando la actividad en el Aplicativo SIDMA como orientaciones grupales. Se reciben mediante buzón de sugerencias de usuarios, manifestaciones de funcionarios, contratistas o colaboradores de la Subred Sur, relacionadas con trato inadecuado por parte de algunos usuarios, los cuales son atendidos conjuntamente con el área de Humanización, reportando a la EPS para socialización de Derechos y Deberes y se brinda respuesta al peticionario interno por parte de la Oficina de Calidad. Así mismo se trabajó conjuntamente con la Oficina de Gestión del Talento Humano, Oficina de Calidad, Oficina Asesora de comunicaciones y Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la implementación de buzón de colaboradores virtual, con el objetivo distinguir manifestaciones ciudadanas correspondiente a PQRSD, de las manifestaciones internas.

#### Recomendaciones

Es importante para el análisis de la información consignada en el presente informe, la contextualización de la dinámica mundial por pandemia Covid19, en la cual para la atención de PQRSD en la entidad se vio afectada por el inicio de la emergencia sanitaria y la cuarentena estricta impuesta en el segundo trimestre 2020 y el levantamiento de la misma en el mismo periodo del 2021.

Mejorar los términos de oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Orfeo (3 días de acuerdo a Procedimiento PQRSD), así como migrar del uso del correo electrónico a este canal, para mantener mayor control de las comunicaciones internas de PQRSD. Mejorar cumplimiento de criterios de calidad (calidez, claridad, coherencia) en las respuestas, por parte de todas las áreas de servicios.

Por parte de las Direcciones de Servicios, atender la información suministrada desde el subproceso PQRSD, realizar seguimiento a las situaciones expuestas, sus posibles causas y generar acciones de mejora que permitan la identificación de cambios y la disminución de PQRSD por las mismas causas.

Continuar intervenciones desde humanización y exaltar al reconocimiento a los colaboradores, que motive el trato cordial hacia los usuarios y la disminución de las quejas, por trato inadecuado hacia los usuarios.

Continuar la implementación del Web service para el enlace del sistema Orfeo con el sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de dar mayor funcionalidad a los sistemas conforme a lo sugerido por la Veeduría Distrital.

#### **4.0 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**

##### **4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementan estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía**

Desde la oficina de servicio a la ciudadanía se diseñó e implementó el manual de derechos y deberes PS-SC-ACC-MA-02-V1, con el fin de Establecer, socializar y empoderar los derechos y deberes en el cliente interno (funcionarios y contratistas) y externo (usuarios, familia y comunidad) a través de las diferentes estrategias, como pautas para una atención recíproca con enfoque diferencial y humanizada. De igual manera ejercer los deberes y derechos del paciente, incorporándolos en la labor diaria del personal asistencial y administrativo, apoyando continuamente a los usuarios en este proceso.

Se realiza la Divulgación de los derechos y deberes del paciente con el fin de que este y su familia los identifique los ejerza y los cumpla. Esta divulgación se ha diseñado una estrategia donde hace parte fundamental la oficina de comunicaciones de la entidad, donde se realizó en una primera estancia un video relacionado con los derechos y deberes con la inclusión de lenguaje de señas, la realización de piezas comunicativas las cuales van dirigidas a la población infantil y la sinergia con la prestación de los servicios dirigidos a colaboradores y población en general.

##### **4.2 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.**

Para la vigencia 2020 en el marco de COVID- 19 se dio continuidad en la inducción y reinducción de los subprocesos de proceso de Servicio a la Ciudadanía y Participación comunitaria con énfasis en la protección y garantía de los derechos y deberes en salud, para la vigencia 2020 y 2021 se han realizado de manera virtual bajo la plataforma Mao donde se realiza seguimiento al cumplimiento por parte de la oficina de talento humano y contratación obteniendo como resultado el cumplimiento del 100% de participación en las jornadas de inducción y reinducción

##### **4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía**

La capacitación constante que se le ofrece al equipo de servicio al ciudadano como primera

línea de atención es importante para mejorar la atención y las competencias e incentivar mejores hábitos de trabajo. Cuando atendemos con oportunidad, calidez y calidad nos verán mejor y se aumentara la satisfacción de la ciudadanía.

Durante el año 2020 se facilitó la interlocución y atención efectiva con la ciudadanía en salud a partir del fortalecimiento técnico a los equipos de trabajo.

Se realizaron capacitaciones a los informadores y al equipo de trabajo social con temáticas de Gestión del riesgo, ruta de discapacidad y con instituciones externas. Se desarrollaron también capacitaciones en demanda inducida de acuerdo al Resolución 3280, comunicación no verbal y logros de la oficina PCSC al principio del año.

Importante mencionar que durante el año 2020 se generó la contingencia COVID-19 que permitió un proceso virtual de capacitación , no presencial.

A medida en que se observaron las necesidades identificadas para el proceso de capacitación se inició nuevamente con el equipo de trabajo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano el curso sobre el proceso de inducción y reinducción al finalizar el año.

En el transcurso del año 2021 se han desarrollado mensualmente espacios de fortalecimiento técnico a los equipos de Servicio al Ciudadano entre las que se han incluido temas como:

Enfoque Diferencial, Ruta de salud mental, Ruta para la atención a población con discapacidad, Manual de Servicio al Ciudadano, Código de Integridad, Ruta de la Salud, Call Center Distrital, Portafolio y contratación de servicios, Aseguramiento, Deberes y Derechos.

Participación en capacitaciones virtuales sobre: RISS, Código de Integridad y Transparencia y ajuste a la herramienta del SIDMA diseñada por la Secretaria Distrital de Salud, delegación en la participación a curso lenguaje de señas a un auxiliar administrativo.

#### **4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

La página web en el link de transparencia en el numeral 9 se encuentran la información relacionada con los 11 tramites de la Subred Integrada de Servicios de Salud, dentro de las mejoras se encuentra contemplado relizar un link que permita una mayor visibilidad para el ciudadano.

## **5.0 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**

### **5.1 Contar con herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad auditiva a la información de su interés.**

En las unidades de atención se cuenta con pantallas de televisor don se publican varios videos con temas de interés para la población con discapacidad auditiva

1. participar en las formas de participación
2. Utilizacion del Call Center Distrital
3. Derechos y deberes de los usuarios en la Subred Sur
4. Como obtener el certificado de discapacidad
5. Videos de promotores de cuidado de la salud

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

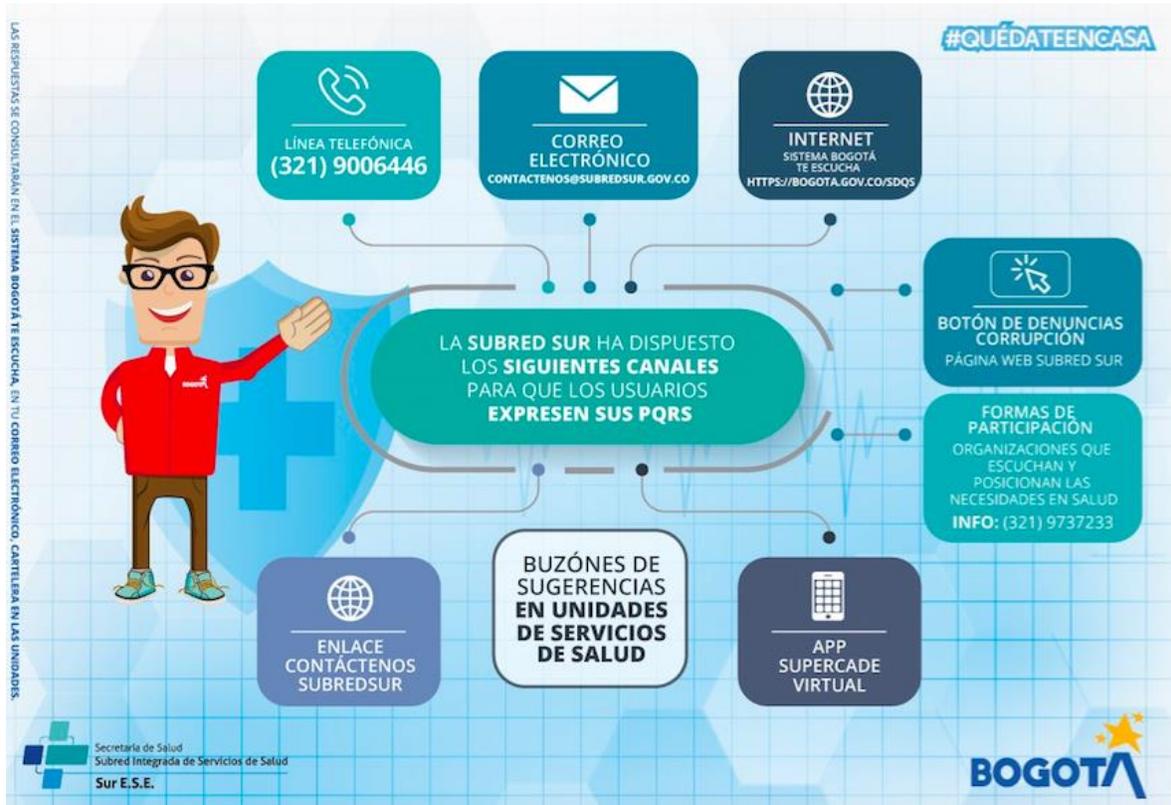
Desde el área de sistemas de la tecnología de la información se vienen desarrollando diferentes desarrollos con la finalidad de promover el uso de las tecnologías con la ciudadanía ente las cuales están la historia clínica, avances en la virtualización de un link para las solicitudes que le permite al ciudadano saber el estado de su solicitud de información

### **5.3 Promover la implementación de planes de virtualización de tramites en la entidad**

Durante la vigencia no se proyectó en la estrategia 2021 la racionalización tecnología para la virtualización de trámites.

### **5.4 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicios dispuestos por la entidad**

La subred a dispuesto de diferentes canales para interactuar con la ciudadanía y que están representados en esta infografía



A nivel instucional se dispone de los siguientes Mecanismos para presentar quejas y reclamos:

- a. Peticiones recibidas a través de Buzón.

Se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en cada una de las Unidades de Servicios de Salud, los cuales deben contar permanentemente con el formato de Recepción Derechos de petición PQRS.

- b. Recepción Presencial

La recepción presencial se realiza a diario en cada una de las unidades donde se encuentre Técnico PQRS.

Para la recepción el técnico debe presentarse como funcionario del área de PQRS, saludar y escuchar al usuario frente a su requerimiento, si está dentro de su alcance y su competencia, brindar orientación, información se atenderá la solicitud de manera inmediata, dando solución de fondo; de no ser posible se proporcionara al usuario el formato de Recepción Derechos de petición PQRS.

- c. Recepción Web

Esta modalidad se realiza en la Central PQRS; dando gestión a lo recibido a través del Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá Te Escucha.

d. Recepción E-mail

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

e. Recepción Correspondencia Comunitaria

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

El área de PQRS, recibe en estos exclusivamente lo correspondiente a derechos de Petición.

f. Recepción Telefónica

Lo correspondiente a este canal se realiza a través de la línea 3219006446. Adicionalmente los usuarios se pueden comunicar a la línea 195, quien recepciona los requerimientos de los ciudadanos y son trasladados de acuerdo a la competencia a la Subred Sur, a través de la página SDQS Bogotá Te Escucha.

Línea Salud Para Todos, de la Secretaria Distrital de Salud, quien registra en el Sistema Bogotá TE escucha y traslada a la Entidad Competente.

g. Peticiones Verbales

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

h. Denuncias por Actos de Corrupción:

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

i. Atención de Peticiones por Redes Sociales

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

Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá Te Escucha

Durante la vigencia 2021 se generó la interacción del sistema de Bogotá Te escucha con la plataforma ORFEO, lo cual permite un seguimiento a las peticiones ciudadanas con una plataforma propia institucional .

### 5.5 Participar en la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía

La subred ha participado de las convocatorias de la comisión intersectorial con el sector de salud , donde se ha participado de manera activa, permitiendo generar implementaciones de tipo normativo e implementaciones de experiencias del servicio a la ciudadanía.



**ANDREA LOPEZ GUERRERO**

Jefe Oficina de Participación Comunitaria Servicio al ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud