



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

INFORME DE GESTION DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

PERIODO DE REPORTE

ENERO 2022 – JUNIO 2022

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

BOGOTÁ, JULIO 2022

Carrera 20 No. 47B - 35 Sur
Conmutador: 7300000
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



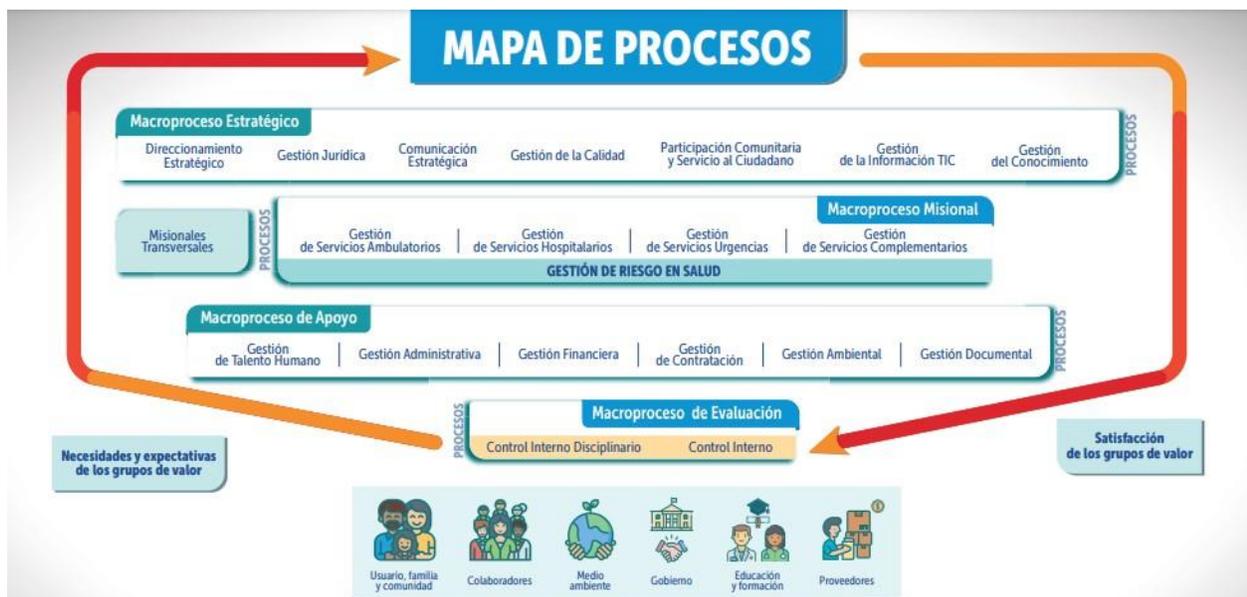
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INTRODUCCIÓN

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

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

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, la Doctora Andrea López Guerrero desempeña el cargo con denominación jefe de oficina código 006 grado 05 Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano y bajo la resolución 0672 del 20 de mayo 2020 se delega la función de defensora del ciudadano, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del decreto Distrital 847 de 2019, que dicha denominación se encuentra en el mapa de procesos en el macro proceso Estratégico



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 son los ejes 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 promueve la entrega de servicios de salud seguros y con los más altos estándares de calidad. La cual está basada en procesos y procedimientos para la atención en salud, orientados a resultados, con énfasis en el ciclo de mejoramiento continuo.

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

INFORME DE GESTION DEFENSOR DE LA CIUDADANIA ENERO 2022 – JUNIO 2022

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.

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

En cumplimiento a la política de Servicio a la ciudadanía, se realiza Seguimiento permanente y concurrente por parte de la Secretaría Distrital de Salud, de igual manera se consolida informe trimestral con las diferentes líneas de la política 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, y se consolida la información en el plan de acción y se soporta con los diferentes informes del proceso como son : informe del sistema de información Distrital de monitoreo de acceso, informe de PQRS e informe de satisfacción y estos a su vez son presentados a los líderes de los procesos con el fin de generar acciones de mejora en el marco del ciclo PHVA.

Lineamiento 1:

El Defensor de la Ciudadanía enfocará sus esfuerzos en 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, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política en su entidad y velará porque ésta reporte oportunamente el avance, para que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. Seguimiento del defensor al plan de acción de la política pública de servicio a la ciudadanía

La defensora de la ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, en los diferentes espacios a posicionado los compromisos adquiridos en la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, la cual la articula con el plan de acción de la Secretaria Distrital de salud y hace seguimiento concurrente de la misma , por otra parte articula las acciones con el plan operativo del proceso de participación comunitaria y servicio al ciudadano y el plan anticorrupción y servicio a la ciudadanía y se realizó seguimiento a las metas e indicadores del POA, Plan anticorrupción y mapa de riesgos y la política de servicio al ciudadano.

La formulación del plan de acción de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2022 tuvo el acompañamiento en la asistencia técnica por parte de la

Secretaria Distrital de salud, la cual trimestralmente evalúa las acciones y sus avances de acuerdo a cada línea operativa.

Lineamiento 2

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

Desde la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano dentro de su presupuesto contempla para cada vigencia la programación del talento humano para la implementación de las diferentes actividades propuestas en el plan de acción de servicio ala 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 técnicos de PQRS
- (58) Auxiliar administrativos, los cuales están en cada una de las unidades de atención brindando

información del portafolio, trámites y servicios.

- (28) Trabadoras sociales para gestión social para el cuidado de la salud.

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 vigencia 2022 donde se fortalece la operación de la entidad con infraestructura física, con la entrega del nuevo centros de atención Manuela Beltrán en el mes de abril , y la construcción de las unidades de atención de Candelaria, Usme, Danubio y la Torre 2 del hospital de Meissen, los cuales cuentan con el seguimiento por parte de los veedores ciudadanos quienes ejercer el control social, y con el seguimiento realizado por el defensor del ciudadano.

Por otra parte, se cuenta con el siguiente plan de adquisiciones para servicio a la ciudadanía para la vigencia 2022.

 UR E.S. PLAN ANUAL E DE		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE E.S. PLAN ANUAL E DE
Código	DESCRIPCIÓN	Valor total estimado
42131607; 53102700;	Diseñar, elaborar y confeccionar elementos distintivos, con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de participación comunitaria y servicio al ciudadano en la subred sur y/o para el desarrollo de los compromisos que se contemplan a través de los convenios interadministrativos suscritos con el fondo financiero distrital de salud y la subred integrada de servicios de salud sur E.S. E	15.000.000 COP
90101802;	Suministro de refrigerios con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de participación comunitaria y servicio al ciudadano en la subred sur y/o dar cumplimiento al desarrollo de los compromisos que se contemplan a través de los convenios interadministrativos suscritos con el fondo financiero distrital de salud y la subred integrada de servicios de salud sur E.S. E	50.000.000 COP
80141902;	Suministro de operador logístico para realización de eventos masivos, con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de participación comunitaria y servicio al ciudadano en la subred sur y/o para el desarrollo de los compromisos que se contemplan a través de los convenios interadministrativos suscritos con el fondo financiero distrital de salud y la subred integrada de servicios de salud sur E.S. E	30.000.000 COP
82101500;	Diseñar y elaborar piezas comunicativas, con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de participación comunitaria y servicio al ciudadano en la subred sur y/o para el desarrollo de los compromisos que se contemplan a través de los convenios interadministrativos suscritos con el fondo financiero distrital de salud y la subred integrada de servicios de salud sur E.S.E	30.000.000 COP
82101500;	Diseñar, elaborar e instalar señalización incluyente en salas de espera para personas en condición de discapacidad y usuarios en general.	50.000.000 COP
86131904	Adquisición de servicios de interpretación en lenguaje de señas, con el fin de la eliminación de barreras de acceso de personas en condición de discapacidad auditiva.	30.000.000 COP

Lineamiento 3

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

El plan operativo anual está alineado con los lineamientos de la política de servicio a la ciudadanía, en cumplimiento del plan de desarrollo y articulado con los objetivos estratégicos de la entidad vigencia 2022, que para el proceso nos articulamos con el objetivo de Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red. Dando un cumplimiento del POA 98.9 % de las actividades planteadas.

MATRIZ GENERAL CUMPLIMIENTO				
		PLANES OPERATIVO POR PROCESO VIGENCIA 2022 SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		
SEGUIMIENTO				
MACROPROCESO	PROCESOS	# METAS	# INDICADORES	% CUMPLIMIENTO
				I TRIMESTRE
ESTRATÉGICO	OFICINA ASESORA DESARROLLO INSTITUCIONAL	9	15	75,8%
	OFICINA ASESORA GESTIÓN JURIDICA	9	9	100,0%
	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	8	8	100,0%
	CALIDAD	13	13	98,3%
	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y TICS	15	15	100,0%
	GESTION DEL CONOCIMIENTO	8	8	83,3%
	PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	11	11	88,1%
CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO ESTRATÉGICO				92,2%
MISIONAL	D. SERVICIOS AMBULATORIOS	6	12	97,4%
	D. SERVICIOS DE URGENCIAS	8	8	100,0%
	D. SERVICIOS HOSPITALARIOS	16	16	100,0%
	D. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	7	14	99,9%
	D. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SALUD	16	19	98,1%
	CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO MISIONAL			
APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12	16	99,9%
	GESTIÓN FINANCIERA	8	8	92,7%
	GESTIÓN DOCUMENTAL	9	11	98,4%
	GESTIÓN AMBIENTAL	8	8	100,0%
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	9	10	92,1%
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	15	15	95,2%
CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO DE APOYO				95,7%
EVALUACIÓN Y CONTROL	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	6	100,0%
	CONTROL INTERNO	5	5	97,8%
	CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO DE EVALUACIÓN			

Fuente: Matriz General Planes Operativos por Procesos e Informe POA corte vigencia 2022 -Oficina Asesora Desarrollo Institucional

Plan anticorrupción y servicio al ciudadano cuenta con 43 actividades a las cuales se realizo seguimiento por la segunda y tercera linea de defensa y por parte del defensor del ciudadano dando como resultado de un cumplimiento del 99.76% en el primer cuatrimestre de la vigencia 2022.

Lineamiento 4

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

El subproceso de Servicio a la ciudadanía cuenta con la política de Servicio a la ciudadanía donde la Subred Sur se compromete, a: desarrollar una cultura de servicio facilitando el acceso de los ciudadanos recibir información, orientación, trámites y servicios oportunos y de calidad, utilizando un lenguaje claro, a través de los diferentes canales de atención y mecanismos de escucha acorde a los grupos de interés o de valor caracterizados en la entidad. 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.

Durante el primer semestre 2022 se cuenta con la siguiente documentación en el proceso de Servicio al Ciudadano

Acceso:

- PCSC – ACC – MA – 01 - V4 Manual de servicio a la ciudadanía
- PCSC – ACC – MA - 02 - V1 Manual de derechos y deberes
- PCSC – ACC - PR - 01 - V2 Acceso a los servicios de salud
- PCSC – ACC - PR – 03 - V2 Gestión de trámites y servicios Institucionales
- PCSC – ACC - PR – 04 - V2 Procedimiento de información e identificación de barreras de acceso
- PS-SC-ACC-00-02 V1 Ficha educativa de derechos y deberes
- PS-SC-ACC-00-03 V1 Ficha educativa gestión ambiental
- PS-SC-ACC-00-04 V1 Ficha educativa de odontología
- PS-SC-ACC-00-05 V1 Ficha educativa materno perinatal
- PS-SC-ACC-00-06 V1 Taller pedagógico de pacientes inasistentes
- PS-SC-ACC-00-07 V1 Ficha educativa modelo de atención
- PS-SC-ACC-00-08 V1 Taller pedagógico de higiene de manos
- PS-SC-ACC-00-09 V1 Ficha educativa de Seguridad Social en Salud – Afiliación PS-SC-ACC-00-10 V1 Ficha educativa servicios por tele salud
- PS-SC-ACC-00-11 V1 Ficha educativa demanda inducida
- PS-SC-ACC-00-11 V1 Ficha educativa de portafolio de servicios

Gestión social

- PCSC -ACC- GSS- MA- 01 Manual de intervención de trabajo social Versión 2
- PCSC- ACC- GSS- PR-01 Población con baja red de apoyo en situación de abandono

Necesidades

- PCSC - NEU - PR - 01 Identificación de necesidades y expectativas
- PCSC - NEU - PR - 02 Tramite de PQRS V9
- PCSC - NEU - INS - 01 Recepción encuestas de satisfacción V2
- PCSC - NEU - INS - 02 Recepción de peticiones canal e- mail -PQRS-F
- PCSC - NEU - INS - 03 Recepción de peticiones canal web PQRS V2
- PCSC - NEU - INS - 04 Recepción de peticiones presencial V 3
- PSSC - NEU - INS - 05 Cierre derechos de petición PQRS V2
- PSSC - NEU - INS - 06 Tele auditoria V2
- PSSC - NEU - INS - 07 Apertura de buzones PQRS V2
- PSSC - NEU - INS - 08 Socialización canales de escucha
- PSSC - NEU - 0D - 01 Estrategia divulgación canales de atención grupos de valor V1

Dentro de las actividades de la defensora del ciudadano realiza seguimiento al cumplimiento de los procedimientos relacionados con la ciudadanía y de igual manera la aplicación de la normatividad vigente que para la vigencia se evidencio la socializó e implemento la siguiente normatividad:

- Decreto 616 del 25 abril 2022 Por el cual se modifican los artículos 2.1.1.3, 2.1.3.11, 2.1.7.7, 2.1.7.8 Y se sustituye el Título 5 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, en el sentido de incorporar la contribución solidaria como mecanismo de afiliación al Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones 25 de abril 2022
- Resolución número 0925 de 26 de mayo 2022 Por la cual se definen las tarifas aplicables a la población afiliada a través del mecanismo de contribución solidaria al Régimen Subsidiado
- Decreto 088 del 24 de enero de 2022 que establece los lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites, esto quiere decir que el MinTIC formula los lineamientos para que las autoridades faciliten, agilicen y garanticen el acceso a los trámites mediante medios digitales.

El subproceso de Servicio a la ciudadanía cuenta con la política de Servicio a la Ciudadanía donde la Subred Sur establece unos aspectos básicos para el acceso a los servicios de salud entre los cuales se incluyen:

- Realizar la caracterización de la población usuaria de los servicios de la Subred Sur.
- Despliegue y evaluación de la Estrategia de Derechos y Deberes.

Realizar charlas educativas en salas de espera dirigidas a los usuarios en temas:

- ✓ Modelo de atención en Salud
- ✓ Aseguramiento.
- ✓ Canales de atención.
- ✓ Canales de escucha.
- ✓ Enfoque diferencial.
- ✓ Cuidado de la infraestructura.
- ✓ Seguridad del Paciente.
- ✓ Lavado e higienización de manos.
- ✓ Medidas de autocuidado y manejo covid.
- ✓ Ruta materno Perinatal.
- ✓ Ruta de atención a las personas con discapacidad.
- ✓ Ruta de salud mental
- ✓ Entre otros

Realizar charlas Informativas a nivel individual o colectivo frente a condiciones y/o características de la prestación de los servicios, tales como:

- ✓ Ruta de la salud.
- ✓ Call center Distrital.
- ✓ Defensor del Ciudadano.
- ✓ Trámites y servicios.
- ✓ Portafolio de servicios.
- ✓ Libreto del mes
- ✓ Entre otros

Así mismo se brindará una orientación individual para la gestión resolutive de casos.

Gestión operativa para propiciar las condiciones adecuadas de atención al usuario en salas de espera (Filtro en fila, identificación de poblaciones prioritarias y diferenciales, asignación de turnos).

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

- Medición y monitoreo de tiempos administrativos para la atención al usuario.
- Implementación del programa ruta de la salud.
- Diseñar, implementar y evaluar una estrategia integral dirigida a disminuir la inasistencia a los servicios de salud.

- Desarrollo de estrategia comunicativa integral para fortalecer la educación e información a los usuarios (Incluyentes para personas con discapacidad y con enfoque diferencial de ruralidad).
- Gestión resolutoria de casos de aseguramiento desde la Gestión Social.
- Gestión resolutoria de casos para la restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes, personas mayores, mujeres víctimas de violencias, y demás poblaciones diferenciales.

Lineamiento 5

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

La defensora ha realizado seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento relacionadas directamente con la política de servicio a la ciudadanía de los cuales contamos con cuatro hallazgos

1. ID # 699

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta 1 petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

Oportunidad de Mejora: la oportunidad en el tiempo de respuesta de las peticiones ciudadanas, garantizando la efectiva gestión de las peticiones dentro de los términos legales. INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL BOGOT / Externo / 2022

Seguimiento 100%

2. ID # 651

Estándar 59 Acreditación: Existe una definición explícita de las razones de conformación de la red y el diseño está en función de ofrecer facilidades de atención al paciente y su familia.:

Oportunidad de mejora: Fomentar el uso del Call Center Distrital, para disminuir los trámites y demoras de la asignación presencial de citas a los usuarios. Plan de mejora acreditación 2022 / Interno / 2022

Seguimiento 60 %

3. ID # 595

Estándar 80 Acreditación: La política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad es promovida, desplegada y evaluada por la alta dirección en todos los colaboradores de la organización, independientemente del tipo de vinculación. Se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas.

Oportunidad de mejora: avanzar en la implementación de estrategias para promover en clientes internos y externos, la atención humanizada, el respeto, la privacidad y la dignidad, usando metodologías lúdico-pedagógicas y evaluar la percepción del usuario frente al respeto de su dignidad personal, privacidad, seguridad y comunicación. (Quedo desde la autoevaluación como alcance al estándar 80 de Direccionamiento y el 97 de Gerencia) Plan de mejora acreditación 2022 / Interno / 2022

Seguimiento: Actividad en proceso – acción planteada en el mes de junio 2022, actividades programadas para esta vigencia.

Lineamiento 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 2022 se realizó racionalización de los siguientes trámites

TRÁMITE	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA POR IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	TIPO
Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos	La entrega de medicamentos a los usuarios se realiza de forma presencial, en los puntos de atención de la Subred Sur, habilitados con servicio farmacéutico.	Entrega de medicamentos en domicilio a usuarios que reúnan los siguientes requisitos: 1. Mayores de 60 años 2. Personas en condición de discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir barreras geográficas y socioeconómicas a usuarios priorizados para la entrega de medicamentos ➤ Disminuir costos de transporte al usuario derivados del desplazamiento que se pueda evitar con la entrega de medicamentos en domicilio. ➤ Disminuir desperdicio de tiempo en desplazamiento de los usuarios a las farmacias ➤ Disminuir tiempos de entrega de medicamentos. ➤ Disminuir aglomeraciones en las salas de espera de las farmacias ➤ Contribuir al tratamiento derivado de la consulta médica con la entrega de medicamentos en domicilio 	Racionalización Administrativa - Gestión de Servicios Complementarios
Examen de Laboratorio Clínico	La entrega de resultados de Laboratorio Clínico a los usuarios se realiza de forma presencial en los 19 puntos de la Unidades de Servicios de Salud.	Consulta y descarga de resultados de Laboratorio Clínico mediante la página WEB de la Subred Sur.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir barreras socioeconómicas a los usuarios para reclamar resultados de Laboratorio Clínico ➤ Disminuir costos de transporte al usuario derivados del desplazamiento a los 19 puntos de la Unidades de Servicios de Salud para reclamar resultados de Laboratorio Clínico ➤ Disminuir desperdicio de tiempo en desplazamiento de los usuarios a los 19 puntos de la Unidades de Servicios de Salud ➤ Disminuir tiempos de entrega de resultados de Laboratorio Clínico ➤ Disminuir aglomeraciones en las salas de espera de las Unidades de Servicios de Salud 	Racionalización Tecnológica - Gestión de Servicios Complementarios
Radiología e Imágenes Diagnósticas	La entrega de resultados de Imágenes Diagnosticas a los usuarios se realiza de forma presencial en los puntos de la Unidades de Servicios de Salud	Consulta y descarga de resultados de Imágenes Diagnosticas mediante la página WEB de la Subred Sur.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir barreras socioeconómicas a los usuarios para reclamar resultados de Imágenes Diagnosticas ➤ Disminuir costos de transporte al usuario derivados del desplazamiento a los puntos de la Unidades de Servicios de Salud para reclamar resultados de Imágenes Diagnosticas ➤ Disminuir desperdicio de tiempo en desplazamiento de los usuarios a los puntos de la Unidades de Servicios de Salud ➤ Disminuir tiempos de entrega de resultados de Imágenes Diagnosticas ➤ Disminuir aglomeraciones en las salas de espera de las Unidades de Servicios de Salud 	Racionalización Tecnológica - Gestión de Servicios Complementarios

Desde la defensoría del ciudadano junto con la oficina de desarrollo Institucional realizan seguimiento a las actividades planteadas en el plan de trabajo de cada una de las estrategias de racionalización para la vigencia 2022, las cuales se realizan dos racionalizaciones de tipo tecnológico y una de tipo administrativo, de igual manera al componente número dos (2) del plan anticorrupción y atención al ciudadano, los avances de las estrategias se ven reflejadas en el formato integrado de Sistema Único de

Información de trámites (SUIT), con cumplimiento del 100% de las actividades establecidas en el plan de trabajo de las estrategias.

FUNCIÓN 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

Lineamiento 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 periodo de enero a junio 2022 se realizaron acompañamientos en las Unidades de Servicios y junto con la asistencia técnica de la secretaria Distrital de salud se realizaron algunas recomendaciones que permiten identificar acciones para el mejoramiento de los servicios dando respuesta y cumplimiento a la formulación del plan de acción dentro de la política de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Para el primer semestre de 2022 se realizó la apertura de la USS Manuela Beltrán donde se cuenta con el número de informadores requerido de acuerdo al volumen de servicios ofertados y de usuarios que se acercan a esta Unidad. Se han venido acompañando procesos como el acceso a los servicios y el ciclo de atención desde el ingreso hasta la salida de los usuarios identificando que todo el ciclo funcione adecuadamente.

Para la USS Vista Hermosa se ha observado el funcionamiento de la farmacia que comenzó a realizar la entrega de los medicamentos de EPSS Capital Salud de acuerdo a fórmulas elaboradas por médicos especialistas. A partir de los seguimientos periódicos, se sugirieron ajustes en algunos pasos, el filtro en fila y reorganización de informadores en salas de espera.

Respecto a la UMHES Tunal se reorganizaron los servicios por la nueva obra y se redistribuyeron los informadores dejando en el momento solo dos informadores en la misma. La información permanente en salas de espera y organización de la fila ha permitido un mejor funcionamiento.

En UMHES Meissen por las obras reubicaron salas de espera, ingreso por consulta externa y en general la proyección de la nueva organización de la Unidad por próxima apertura de torre nueva.

Caps. el Carmen mejoro el manejo de filas y organizo el ingreso por las dos puertas de acceso a la sede de servicios de esta forma: en una puerta ingresan usuarios para facturación, asignación de citas y farmacia y por la otra puerta usuarios que vienen para laboratorio y terapias. Los informadores han estado atentos a este ejercicio.

CAPS Marichuela se reforzó con una nueva informadora y se reorganizaron dentro de la sala para cubrir a la ciudadanía que requiere los servicios, facturación anticipada. Así mismo abrió servicio de farmacia para entrega de medicamentos por medicina especializada.

USS Abraham Lincoln se realizó visita de acompañamiento y observación del funcionamiento del servicio de farmacia y organización en salas de espera.

Lineamiento 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.

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a la calidad de las respuestas y la veracidad de las mismas y seguimiento a los planes de mejora generados desde las inconformidades del ciudadano a cada uno de los líderes de los procesos con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.

Lineamiento 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:

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

Para las vigencias 2022 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 deservicio a la ciudadanía, teniendo como resultado para la vigencia 2022 la no materialización de los riesgos lo cual fue corroborado por la defensora del ciudadano de acuerdo a las evidencias y soportes.

Lineamiento 4

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

Durante la vigencia de enero a junio 2022 la defensora del ciudadano adelanto las siguientes gestiones

- Participar en las mesas de trabajo de acreditación donde se evalúan y diseñan y gestionan acciones y estrategias de mejora de los diferentes procesos.
- Se promueve la actualización de los procedimientos relacionados a Manual de Servicio a la ciudadanía de acuerdo a los lineamientos de enfoque diferencial, lenguaje claro
- Promueve la actualización del procedimiento de acceso de acuerdo a los cambios de la normatividad, Sistema de Seguridad social en salud portafolio de servicios, mecanismos de escucha y canales de atención e información para la atención de la población con enfoque diferencial.

Lineamiento 5

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

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, tiene a su cargo la medición de la satisfacción a partir de la percepción de los usuarios. Para medir la satisfacción del usuario se aplican mensualmente encuestas en los servicios brindados

por la Subred Sur entre los cuales se incluyen: Servicios Ambulatorios, Servicios Complementarios, Servicios de Urgencias y Servicios de Hospitalización.

La defensora del ciudadano genero recomendaciones para realizar cambios en la formulación de preguntas en los formatos de encuesta con el fin de respuesta a los requerimientos de las mesas de acreditación y ampliar el conocimiento de la satisfacción del usuario.

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2022

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	%
				Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	6869	6803	66	99,04%
URGENCIAS	1140	1081	59	94,82%
HOSPITALIZACIÓN	605	585	20	96,69%
COMPLEMENTARIOS	4551	4492	59	98,70%
TOTAL	13165	12961	204	98,45%

Fuente: Base encuestas de satisfacción año 2022. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio

La defensora del ciudadano presenta a nivel de las direcciones las siguientes recomendaciones para los diferentes servicios:

Servicio Hospitalario

En el Servicio Hospitalario se requieren acciones de mejora frente a las demoras presentadas para la atención del Triage y trato deshumanizado por parte de algunos profesionales de la salud.

Servicio Complementario

El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a resolver las demoras en la facturación, entrega oportuna de medicamentos.

Servicio Ambulatorio

Se requieren acciones de mejora en cuanto a la oportunidad para asignación de citas de especialistas y las demoras en el proceso de facturación.

Servicio Urgencias

En el Servicio de Urgencias se requieren acciones de mejora por las demoras en el tiempo de espera del Triage.

- La Defensora del Ciudadano lidera ante el comité directivo los resultados de los indicadores de la encuesta de satisfacción a fin que los líderes de los procesos administrativos y asistenciales adelanten las acciones de mejora de acuerdo a los hallazgos, de los cuales la gerencia realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora en dicho comité.
- 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.
- 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 Promoción y Detección temprana de acuerdo al momento de vida.
- Participación en reuniones de equipo por sedes 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.
- 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.
- Continuar con las estrategias de demanda inducida e incluir la orientación a la utilización del Call Center
- 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
- 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.
- Socialización periódica del comportamiento de las PQRS y satisfacción del usuario a nivel directivo.

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadana sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano - PQRSD, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en los meses de enero a junio de 2022, 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 I Semestre de 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 3.249 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad, los cuales fueron gestionados desde las diferentes Dependencias de manejo de PQRS.

Total, peticiones mensuales. Año 2022

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2022	360	462	638	599	642	548	3.249

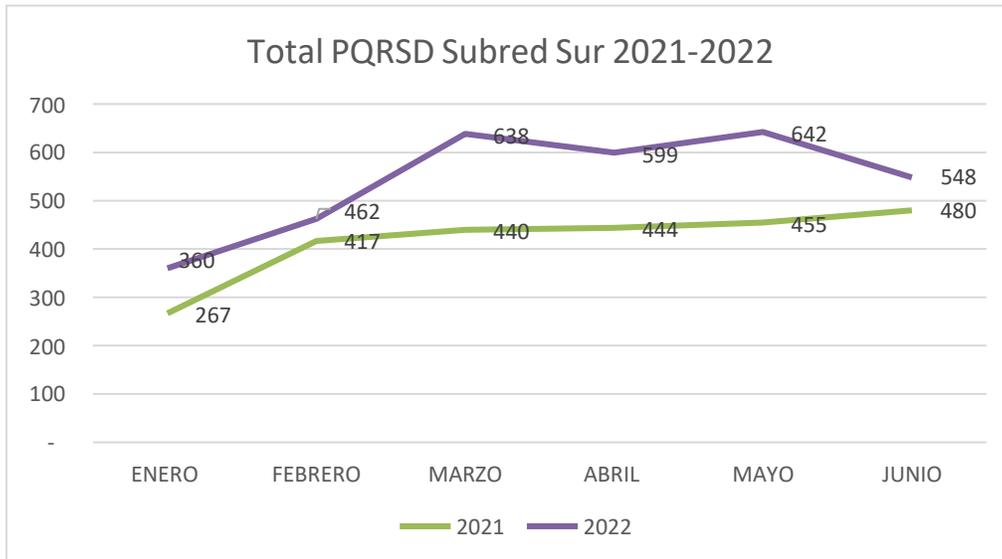
Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2022

Total, peticiones. Comparativos años 2021-2022

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2021	267	417	440	444	455	480	2.503
2022	360	462	638	599	642	548	3.249

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2021-2022

Total, peticiones. Comparativos años 2021-2022



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2021-2022

PETICIONES POR DEPENDENCIAS

Tabla No. 3. Total, peticiones por dependencia I Semestre 2022

		2022						
DEPENDENCIA DE GESTION	DE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PARTICIPACION SERVICIO CIUDADANO	Y AL	107	134	217	135	168	145	906
USS VISTA HERMOSA		57	76	106	133	123	147	642
USS USME		58	58	78	80	95	86	455
SALUD PÚBLICA		0	53	76	72	69	65	335
UMHES TUNAL		49	54	66	56	62	26	313
USS TUNJUELITO		37	44	44	63	59	45	292
UMHES MEISSEN		51	37	49	54	64	32	287
USS NAZARETH		1	5	2	0	2	0	10
ASUNTOS DISCIPLINARIOS		0	1	0	6	0	2	9
TOTAL		360	462	638	599	642	548	3249

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2022

Para el I Semestre de 2022, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en esta se reciben los traslados de otras entidades, lo recibido en la Central PQRS mediante correo electrónico, de manera telefónica, correspondencia y página web; correspondiendo en el periodo reportado al 28% (n=906) con temas institucionales, administrativos y oportunidad de citas.

Para el periodo, las Unidades con mayor número de requerimientos son CAPS Vista Hermosa 20% (n=642) y Usme 14% (n=455), seguido por la Dependencia de Salud Pública con 10% (n=335), en quinto lugar, Tunal con 9% (n=313).

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 35 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a los tiempos de respuesta observando el cumplimiento de la normatividad vigente y observando el siguiente comportamiento.

Tiempo promedio de respuestas por tipología y dependencia Año 2022

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred 2022					
			Enero	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Consulta	30 días	35 días	N.A	N.A	N.A	33	3	N.A
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	N.A	N.A	N.A	7	N.A	N.A
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	24	19	24	21	17	15
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	19	17	20	20	18	14
Felicitación	15 días	30 días	4	3	3	5	4	4
Queja	15 días	30 días	14	14	16	14	16	14
Reclamo	15 días	30 días	12	12	12	11	14	12
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	7	7	16	10	6	N.A
Solicitud de copia	10 días	20 días	8	7	8	N.A	11	7
Sugerencia	15 días	30 días	N.A	13	14	13	16	15
Total, general			12	12	13	13	13	12

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2021

Para el I Semestre de 2022, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde al Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria, que estuvo vigente hasta el 17 de mayo de 2022.

Se avanza en el fortalecimiento del talento humano para garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Conclusiones

La Defensora del Ciudadano lidera ante el comité directivo los resultados de los indicadores de gestión de las a fin que los líderes de los procesos administrativos y asistenciales adelanten las acciones de mejora de acuerdo a los hallazgos, de los cuales la gerencia realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora en dicho comité. Se han generado espacios de articulación y seguimiento a las diferentes estrategias

Para el I Semestre del año 2022, se fortaleció por parte del área PQRS de la Subred Sur el manejo del aplicativo del Sistema Distrital SDGPC Bogotá Te Escucha, se realiza gestión de los Derechos de Petición, en cumplimiento a Ley 1755 de 2015 y 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 13 días.

Se realiza ingreso de la totalidad de Derechos de petición recibidos en el área PQRS al

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, se genera consolidación de la información mensual para reporte de gestión a la veeduría Distrital, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

Se identifica que el principal derecho vulnerado en el periodo 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.

En el comparativo de 2021-2022, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, seguido de los derechos de Interés particular, las felicitaciones y las quejas. Para los servicios ambulatorios los reclamos están referidos a la falta de oportunidad para asignación de citas de especialista, Servicios complementarios por la oportunidad en la entrega de medicamentos, asignación de citas para toma de imágenes diagnósticas y radiología.

Para el I Semestre del año 2022, se retoma el acompañamiento presencial de la Veeduría de la Asociación de Usuarios para el proceso de apertura de buzones, con socialización de información 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 de la defensora

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

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

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

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

Lineamiento 1

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

Desde la oficina de comunicaciones se realizó una estrategia de socialización de los derechos y deberes de los usuarios por los diferentes canales de escucha, pagina web, redes sociales, videos institucionales.

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a los resultados de la encuesta de satisfacción donde se le indaga al usuario sobre el conocimiento de los derechos y deberes y analizan el derecho y deber que el usuario cree que le han vulnerado durante el proceso de atención, esto con el fin de analizar el enfoque de las campañas comunicacionales para el segundo semestre y las acciones de mejora de acuerdo a las desviaciones encontradas.

Por otra parte, para el segundo periodo se está realizando encuesta para determinar los conocimientos de los derechos y deberes del cliente interno, esto con el fin que la defensora realice el seguimiento de la estrategia comunicacional de acuerdo a los resultados arrojados.

Lineamiento 2

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

La defensora del ciudadano realizo seguimiento de la socialización en la inducción, reinducción y espacios de unidad local gerencial de los derechos y deberes desde su enfoque normativo y procedimental, y de manera permanente realiza seguimiento a la socialización en las redes sociales y en las salas de espera de las unidades de atención.

Se evidencio por parte de la defensora que se obtuvo un 100% de cumplimiento en la participación de la inducción y reinducción de los colaboradores en los temas programados.

Lineamiento 3

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

La defensora realiza seguimiento al cronograma de capacitación que se le ofrece al equipo de servicio al ciudadano como primera línea. En el periodo de enero a junio de 2022 se han desarrollado mensualmente espacios de fortalecimiento técnico a los equipos de Servicio al Ciudadano entre las que se han incluidos temas como: Enfoque diferencial, riesgos institucionales, manual de servicios, política de participación social y servicio al ciudadano, inducción y reinducción, anticorrupción, aspectos básicos de acreditación, Deberes y derechos y estrategias de su divulgación, aspectos básicos de aseguramiento

Lineamiento 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 defensora de la ciudadanía realiza seguimiento a la publicación en la página web de los trámites y servicios de acuerdo a los lineamientos para publicación de la información en el menú de atención y servicio a la ciudadanía de las sedes electrónicas, lo cual genero recomendaciones para cambio del menú de acuerdo a los lineamientos impartidos por la función pública la cual a la fecha se encuentra en construcción, se evidencia que los trámites y servicios se encuentran ubicados en la sección de oferta institucional, se debe continuar con la publicación de los contenidos de acuerdo a la estructura dada por el DAFP. De igual manera revisar que este nuevo link garantice el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad

FUNCION 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

Lineamiento 1

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

La defensora del ciudadano a realizado seguimiento a la implementación y socialización de el botón de solicitud de historia clínica ya que este fue implemento en la estrategia de racionalización de trámite de la vigencia anterior cuyo objetivo es que el ciudadano pueda adquirir su historia clínica siguiendo los pasos mencionados y se diseñó una encuesta para identificar las brechas que se han podido presentar con relación a el uso de la herramienta la cual está pendiente de aplicar y analizar.

Lineamiento 2

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

Para la vigencia 2022 la defensora del ciudadano participo en el comité interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, e identifico que la entidad se propone para la vigencia la virtualización de dos tramites y realizo seguimiento a las actividades planteadas en el plan de trabajo los dos tramites son:

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

Lineamiento 3

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

La subred a dispuesto de diferentes canales para interactuar con la ciudadanía y que están representados en esta infografía de los cuales la defensora realiza seguimiento a la utilización de los siguientes canales



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

Se realiza seguimiento a la recepción presencial en las unidades donde se encuentra 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 proporcionará al usuario el formato de Recepción Derechos de petición PQRS.

c. Recepción Web

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

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.

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.

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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, para el I Semestre de

2022, se continúa con este mecanismo de recepción de manifestaciones ciudadanas.

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

La subred Integrada de Servicios Sur cuenta con un botón de información de paciente hospitalizado.

Dentro de las acciones de mejora pendientes por implementar es la de la asignación de la línea telefónica PBX 24 horas como canal de escucha.

Lineamiento 4

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 Gestión de peticiones Bogotá Teescucha

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

FUNCION 6

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

Se hace entrega del primer informe de la vigencia primer semestre 2022 de acuerdo a los lineamientos del manual operativo del defensor de la ciudadanía.

FUNCION 7

Se participo activamente durante la vigencia en las sesiones de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 1

Se allega informe de buenas prácticas de la vigencia 2021 en el mes de junio 2022

Lineamiento 2

Se participo activamente en la primera sesión del nodo intersectorial llevado a cabo el 22 de marzo 2022 y se adjunta tabla de participación en las convocatorias

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR
CONSOLIDAD DE REUNIONES Y NODOS SECTORIALES**

FECHA	TEMA	OBJETIVO	SUBTEMAS
11 de febrero 2022	Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones de ciudadanas Bogotá te escucha	Conocer la normatividad y lineamientos del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, las funcionalidades para el registro, trámite y cierre de las mismas, login, acceso, restablecimiento de contraseña y manual de usuarios del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> . Nodos sectoriales . Diagnóstico de formación y capacitación de servicio a la ciudadanía . Recomendaciones en el marco de las estrategias de la veeduría . Seguimiento de accesibilidad . Diagnóstico y aplicación de los lineamientos para la atención y gestión de PQRSF recibidas en las redes sociales . Cumplimiento del decreto 371/2010 . Buenas prácticas de servicio a la ciudadanía . Comunicaciones y lenguaje claro . Glosario . Formación y capacitación
28 de febrero 2022	Plena-Red Distrital de quejas y reclamos	Coordinación por parte de la delegada para la atención de quejas y reclamos	Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas
22 DE MARZO 2022	Nodo sectorial de salud	Apertura y presentación de la agenda Presentación de la propuesta plan de trabajo 2022	<ul style="list-style-type: none"> . Nodos sectoriales . Diagnóstico de formación y capacitaciones de servicio a la ciudadanía . Mesas de trabajo . Medición de impacto índice Distrital de servicio a la ciudadanía . Recomendaciones en el marco de las estrategias de la veeduría Distrital . Diagnóstico de aplicación de lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales . Informe PQRS – cumplimiento Decreto 371/2010 . Buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía . Sensibilización con directivos sobre accesibilidad

Conclusiones

Las actividades que se incluyan en el plan de acción de la defensora de la ciudadanía para la vigencia 2022 se enfocara en los temas relacionados con la consecución de la linea PBX o linea telefónica de acuerdo a los requerimientos de MIPG

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

La defensora de la ciudadanía promocionara en la Subred Integrada de Servicios de Salud la postulación de las buenas prácticas junto con gestión del conocimiento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ana Milena Bayona Gomez".

ANA MILENA BAYONA GOMEZ

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

Proyecto: Elizabeth Campos Moreno profesional especializado,
Diana Milena Torres Pérez profesional SDQS
Ana margarita Franco Profesional de Servicio al Ciudadano