



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

**INFORME DE GESTION DEFENSOR DE LA CIUDADANIA  
PERIODO DE REPORTE  
JULIO 2021 – DICIEMBRE 2021**

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

Bogotá, enero 2022

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

Código Postal: 110621



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, Usme 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 36 Unidades de Prestación de Servicios de salud.

Desde la plataforma estratégica contempla la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano en el marco 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 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.

Este documento informa las acciones desarrolladas por parte de la defensora del ciudadano en el marco de sus funciones otorgadas en el decreto 847 y los aportes realizados a la implementación de la política pública Distrital de Servicio al Ciudadano durante la vigencia de julio 2021 a diciembre 2021 en el marco del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital.

## INFORME DE GESTION DEFENSOR DE LA CIUDADANIA JULIO 2021-DICIEMBRE 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.

#### 1.1.1 Seguimiento del defensor al plan de acción de la política pública de servicio a la ciudadanía

LÍNEA DE POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, Decreto 197/2014	METAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
Línea 1. <b>Fortalecimiento del reconocimiento de la Ciudadanía como sujetos de derecho a la salud.</b>	Dar cumplimiento al protocolo de Servicio al Ciudadano en los servicios de	Para el periodo de julio a diciembre de 2021 se adelantó el reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derecho a partir de las siguientes acciones:  Divulgación permanente de los Deberes y Derechos a través de la estrategia del pico y placa.	Se evidencia que 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 trámite oportuno a las necesidades que se presentan. Divulgación de

	<p>consulta externa, teniendo en cuenta las particularidades de la población atendida</p>	<p>Así mismo durante el tercer trimestre del año 2021 se realizó la divulgación a usuarios y colaboradores sobre los Deberes y Derechos. Por último, las Asociaciones de Usuarios también divulgaron los deberes y derechos en algunas unidades.</p>	<p>Derechos y Deberes permanentemente durante el periodo julio-diciembre 2021. El cumplimiento de esta actividad se puede evidenciar a partir de los consolidados registrados por cada unidad de servicios.</p> <p>Se cuenta con evidencias fotográficas por parte de la Asociación de usuarios de la divulgación de los derechos y deberes realizada.</p>
		<p>Efectuar 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 puntos de atención cuenta con el equipo de Servicio al ciudadano (informadores) que interactúan con el ciudadano e identifican las necesidades y les brindan. La información requerida así mismo ellos identifican la población de acuerdo al enfoque diferencial y/o atención como población prioritaria. Se observa de igual manera la utilización del digiturnos</p>
		<p>Establecer la atención personalizada teniendo en cuenta el Enfoque diferencial</p>	<p>Se realiza seguimiento al cronograma de capacitaciones a los ciudadanos y ciudadanas en los temas de población prioritaria.</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.	Se verifica que 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.
		Continuidad en la divulgación y cumplimiento protocolos COVID-19 como evento salud pública	Durante este periodo se evidencia que se dio continuidad a la socialización de información de prevención de frente a la alerta sanitaria del COVID 19 en las diferentes Unidades de Servicios de la Subred <b>Sur</b> .
		Monitoreo a la apertura de agendas para consulta médica Presencial y 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.	Se confirma la apertura y gestión de agendas desde la dirección de servicios ambulatorios, contando con disponibilidad de agenda diariamente, la cual es reportada a primera por los equipos de facturación a servicio alciudadano, se cuenta con una central de Agendamiento bajo la Dirección de Ambulatorios y se realiza drive de citas por especialistas como estrategia establecida.  De igual manera se cuenta con el reconocimiento de las particularidades

			poblacionales por parte del equipo de servicio al ciudadano y se atiende de acuerdo con las necesidades identificadas
		Fortalecer la estrategia pedagógica a la ciudadanía sobre el uso del Call Center	El defensor del ciudadano participa en las reuniones mensuales del Comité técnico Distrital del Call center para monitorear los indicadores de servicio y proponer acciones de mejora.
		Operar de manera permanente la promoción de kioscos interactivos para el agendamiento de citas en el Call center Distrital	Se observa que los usuarios utilizan los kioscos interactivos para solicitar el agendamiento de citas médicas en las unidades de Tunal, Meissen y Marichuela 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.
	Fortalecimiento de la Ciudadanía Activa	Socializar a la Ciudadanía de la estrategia Cuéntanos y plataformas interactivas desarrolladas desde la Secretaria Distrital de Salud	Se observa que los informadores orientan a los ciudadanos a las paginas web de la Subred Sur, de la Secretaria de Salud la estrategia se realiza mediante visitas de acompañamiento a las unidades de servicios de salud y reuniones mensuales con los equipos de trabajo de servicio al Ciudadano.

		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 capacitación en enfoque diferencial, identificando desde el primer contacto y en el filtro en fila la población con discapacidad, gestantes, adultos mayores e infancia, además la posibilidad de ubicar población de los diferentes grupos étnicos, LGBTI u otros que sean de manejo diferencial.
			Se cuenta con acrílicos en Braille de los derechos y deberes y de 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 de Almera donde se evidencia las acciones de mejora realizadas de acuerdo a los hallazgos de PQRS y de la encuesta de satisfacción

		<p>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</p>	<p>En la atención personalizada se informa el portafolio de servicios de la Subred Sur y del respectivo punto de atención para favorecer el proceso de acceso a los servicios de salud.</p>
		<p>Realizar seguimiento al SDQS al interior de la subred</p>	<p>La Subred cuenta con un equipo de PQRSD que realiza la proyección, revisión y control de calidad de las respuestas, se realiza seguimiento diario a la semaforización del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá escucha</p>
<p><b>Línea 2. Infraestructura para la prestación del Servicio a la Ciudadanía.</b></p>	<p>Verificar Plan de Mantenimiento Institucional para realizar las adecuaciones físicas, tecnológicas que se requieren en las USS</p>	<p>Supervisar la funcionalidad de los equipos tecnológicos y digiturnos, realizarlos mantenimientos preventivos y correctivos</p>	<p>Se realizan arreglos locativos que permitan contar con instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios de acuerdo a el marco del Sistema General de Seguridad Social en salud</p>
			<p>Habilitación de <b>Servicios de Salud</b> el cual contiene las condiciones, estándares y criterios mínimos requeridos para ofertar y prestar <b>servicios de salud en</b> cumplimiento de los requisitos de</p>



			cuenta con equipos tecnológicos, digiturnos en funcionamiento, se realizan mantenimientos preventivos de manera periódica.
		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	En las unidades de servicios se cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida, sillas de ruedas y pasa manos. En las Unidades de Servicios hay baños para personas con discapacidad.
<b>Línea 3.</b> <b>Cualificación de los Servidores de Servicio a la Ciudadanía de las Subredes.</b>  <b>Objetivo:</b>	Fortalecimiento de talento humano en el servicio de Consulta Externade las USS	Desarrollo de sesiones de fortalecimiento técnico al equipo de trabajo durante los meses de julio a diciembre de 2022.	Se verifican actas y listas de asistencia de las reuniones desarrolladas.
<b>Línea 4.</b> <b>Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía:</b>	Realizar seguimiento a las acciones correctivas con las áreas Responsables de la gestión de la respuesta cumpliendo con los	Realizar evaluación y trazabilidad de los criterios de calidad de las PQR de la Subred Integrada de Servicios de Salud	Se cuenta con proceso periódico de evaluación por parte del equipo de talento de PQRSD (Autocontrol) y de manera preventiva por el defensor del ciudadano de igual manera el proceso tiene en cuenta las observaciones realizadas por parte de

	<p>critérios de calidad, dentro de los términos de ley en el aplicativo SDQSy generando las alertas de tiempos para dar respuesta.</p>		<p>la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Salud</p>
<p><b>oportunidad de la atención de acuerdo a las particularidades de la población.</b></p>		<p>Realizar seguimiento a la inoportunidad de las respuestas de las PQR en la Subred Integrada de Servicios de Salud.</p>	<p>Se corrobora el cumplimiento de la oportunidad de las respuestas y la calidad de las mismas, logrando un 100% de oportunidad para el periodo reportado.</p>
		<p>Hacer la medición de satisfacción a los usuarios, y realizar el consolidado de la información y el debido informe de satisfacción mensual</p>	<p>Se realiza verificación de la aplicación de las encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Complementarios y Urgencias, se realiza consolidación mensual de la información y se presentan resultados que aportan a la toma de decisiones para la mejora institucional, para el II semestre 2021 se logra un resultado de 99,27% de satisfacción global.</p>
<p>Socializar los resultados de las encuestas de percepción de satisfacción, PQR, Sistema de Información cuéntanos Bogotá a la comunidad</p>	<p>El defensor realiza socialización de resultados tanto de PQRSD, como de encuestas de satisfacción en los diferentes espacios convocados, tales como comités directivos, Junta</p>		

			directiva, así como los Espacios 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	Se realizan observaciones de las desviaciones encontradas de acuerdo a los registros.
		Realizar análisis de la información recolectada en Sistema De Información Cuéntanos Bogotá y generar planes de mejoramiento y seguimiento en el plazo de tiempo establecido por cada uno de los hallazgos	Se revisa el informe Sistema de Información Cuéntanos Bogotá trimestral y se identifican acciones realizadas por el talento humano de servicio al ciudadano que se encuentra en las diferentes Unidades de Servicios.
		Implementación de un programa de capacitación en humanización del servicio, nuevas tecnologías y sistemas de Información.	Se realiza seguimiento al 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
- Técnicos de PQRS
- Auxiliar administrativos, los cuales están en cada una de las unidades de atención brindando información del portafolio, trámites y servicios.
- 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 2021 donde se fortalece la operación de la entidad con infraestructura física, con la construcción de los nuevos centros de atención de Manuela Beltrán, Candelaria, Usme, Danubio y la Torre 2 de Meissen, los cuales cuentan con veedores ciudadanos para ejercer el control social, los cuales han realizado visitas a los predios en construcción y junto con el defensor del ciudadano se ha realizado un posicionamiento ante la gerencia y la oficina de desarrollo institucional de las observaciones de los veedores generándole por parte de estas áreas las respuesta a los mismos.

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

- Prestación de servicio de mantenimiento de la infraestructura física de las diferentes unidades de atención
- Se incluyo en el plan de adquisiciones el mantenimiento preventivo y correctivo de los digiturnos
- Inclusión de la reproducción de 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 2021 que para el proceso nos articulamos con el objetivo **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 100% de las actividades planteadas
- Participación en los procesos de evaluación de entidades de control como la veeduría distrital generando acciones de mejora a los hallazgos reportados

#### **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 ciudadano 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, implementación 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-V4,
- 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 2021 se realizó racionalización de los siguientes trámites

- Tramite de Historia clínica con la creación de un link de consulta de gestión del trámite para la obtención de la copia de historia clínica. esta racionalización es de tipo de tipo tecnológico
- Tramite de Asignación de citas con dos racionalizaciones administrativas
  - ✓ Eliminación de solicitud de Autorizaciones para algunos procedimientos médicos e interconsultas con los beneficios para el ciudadano de disminuir pasos para el tramite disminución del tiempo para la gestión de las citas.
  - ✓ (Demanda inducida) Seguimiento a cohortes de acuerdo al curso de vida individual del usuario para la asignación sugerida de los servicios de protección específica y detección temprana. Con beneficios de para el ciudadano Realización de intervenciones que permite identificar de manera oportuna factores de riesgo para el diagnóstico precoz, tratamiento oportuno, reducción daños e incapacidades, garantizar la protección frente a riesgos o complicaciones para minimizar o evitar la presencia de patologías. Trazabilidad de las atenciones para el cumplimiento de sendas (metas) Pago Global Prospectivo.

Se realiza seguimiento a las actividades planteadas en el mapa de riesgos de cara al Ciudadano con el fin de evaluar los controles y genera recomendaciones de acuerdo a los hallazgos.

- Participación y verificación del cumplimiento del plan de acción del comité de trámites y servicios de la entidad y de igual forma del cumplimiento de la estrategia de racionalización con el cumplimiento del 100% de las actividades planteadas.



## **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 periodo de julio a diciembre 2021 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.

A partir de los seguimientos periódicos, se sugirieron ajustes en algunos procesos como fortalecer unidades de servicios con mayor número de talento humano, se fortalecieron las unidades de Marichuela y Santa Librada. Revisión del funcionamiento del filtro en fila y reorganización de informadores en salas de espera, publicación de horario de atención, publicación de horarios de visitas en hospitalización, cubrimiento durante el día de los servicios ofertados con la presencialidad de informador.

Las unidades con estas reorganizaciones fueron.

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.

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.

Caps el Carmen mejoro el manejo de filas y se reorganizaron los informadores las filas y servicios atendidos en la misma.

Vista Hermosa implemento la estrategia de horarios y facturación anticipada para mejorar el ingreso y afluencia a la Unidad de atención.

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.

Continuidad con las estrategias establecidas con la Dirección de Ambulatorios y mejoría en la obtención y asignación de citas por especialistas.

### **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.

Así mismo, se realiza fortalecimiento al talento humano sobre el procedimiento de gestión de peticiones, el cual se encuentra documentado institucionalmente en el PS-SC-NEU-PR-02 V9 TRAMITE DE PQRSD, y el adecuado manejo de los tiempos acorde con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, contando así con la implementación del sistema Orfeo para el manejo de la correspondencia a nivel institucional y control de los tiempos de respuesta.

### **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 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 2021 la no materialización de los riesgos lo cual fue corroborado por la defensora del ciudadano de acuerdo a las evidencias y soportes del mapa de riesgos del proceso.



#### **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 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.

A través de las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables dentro de la atención, las cuales permitirán la identificación de oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Dentro de las actividades trazadas por el defensor fue realizar seguimiento a la realización de dichas encuesta y verificación de las respuestas dadas con tele auditoría donde se evidencia que el ciudadano reconoce la realización de estas y genera recomendaciones de acuerdo a lo manifestado por los usuarios, por otra parte, evidencia el consolidado de los resultados para el segundo semestre.

### **SATISFACCIÓN POR SERVICIOS II SEMESTRE DE 2021**

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	5052	5028	24	99,52%
COMPLEMENTARIOS	3718	3695	23	99,38%
URGENCIAS	1023	1002	21	97,95%
HOSPITALIZACIÓN	935	925	10	98,93%
<b>TOTAL</b>	<b>10728</b>	<b>10650</b>	<b>78</b>	<b>99,27%</b>

Fuente: Base encuestas de satisfacción año 2021. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio

### SATISFACCIÓN POR SERVICIOS AÑO 2021

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	10690	10623	67	99,37%
COMPLEMENTARIOS	8877	8833	44	99,50%
URGENCIAS	2451	2399	52	97,88%
HOSPITALIZACIÓN	2225	2152	73	96,72%
<b>TOTAL</b>	<b>24243</b>	<b>24007</b>	<b>236</b>	<b>99,03%</b>

Fuente: Base encuestas de satisfacción año 2021. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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

**Servicio Hospitalario:** Fortalecer los mecanismos de comunicación asertiva con pacientes y familiares. Fortalecer la divulgación de los Derechos y Deberes en el servicio de hospitalización.

**Servicio Complementario:** Generar acciones enfocadas en el fortalecimiento y socialización de derechos y deberes en los usuarios. Fortalecer el trabajo conjunto con el área de facturación y sistemas de información para el restablecimiento de los servicios y aplicación de planes de contingencia cuando se presentan fallas en el sistema.

**Servicio Ambulatorio:** Continuar con el trabajo coordinado con la Dirección de Ambulatorios para mejorar la Oportunidad en la asignación de citas. Fortalecer el trabajo conjunto con el área de facturación y sistemas de información para el restablecimiento de los servicios y aplicación de planes de contingencia cuando se presentan fallas en el sistema.

**Servicio Urgencias:** Fortalecer la comunicación brindada a la familia y usuarios atendidos en el servicio de Urgencias. Seguimiento a la medición de tiempos de atención.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Continuar con las estrategias de demanda inducida e incluir la orientación a la utilización del Call Center
7. 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
8. 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 oauditiva.
9. 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 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 octubre, Noviembre y Diciembre, 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 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 5.860 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 2021

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	<b>5.860</b>

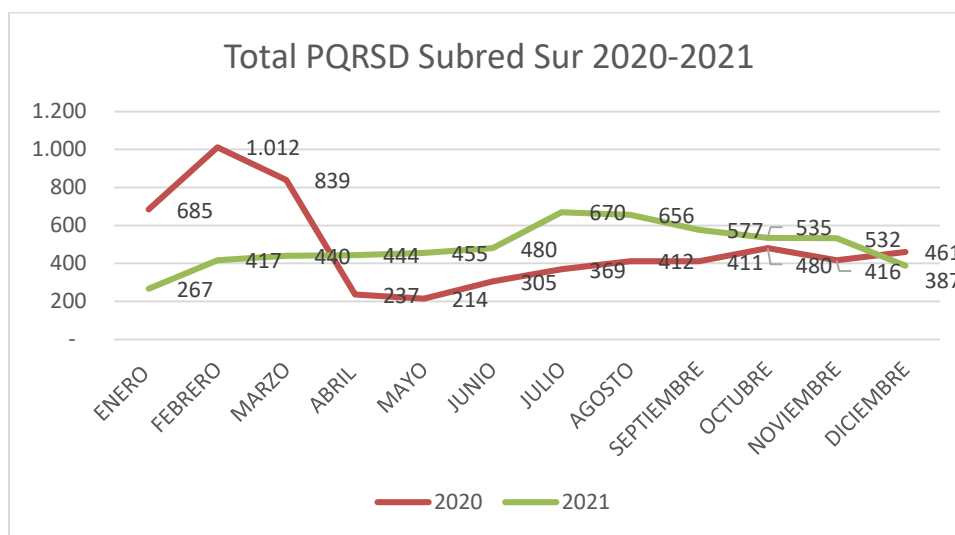
Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2021

### Total, peticiones. Comparativos años 2020-2021

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>2020</b>	685	1.012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	<b>5.841</b>
<b>2021</b>	267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	<b>5.860</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020-2021

### Total, peticiones. Comparativos años 2020-2021



## PETICIONES POR DEPENDENCIAS

**Tabla No. 3. Total, peticiones por dependencia y participación en atenciones. Año 2021**

Dependencia	Peticiones Por Dependencia	% Participación	# de Atenciones	% Por número de atenciones
Servicio a la Ciudadanía	1869	32%	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Tunal	928	16%	244.074	0,38%
Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa	924	16%	492.892	0,19%
Unidad de Servicios de Salud Usme	710	12%	448.992	0,16%
Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito	610	10%	312.941	0,19%
Unidad de Servicios de Salud Meissen	490	8,36%	164.620	0,30%
Salud Pública	305	5%	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Nazareth	14	0,24%	13.518	0,10%
Oficina Asuntos Disciplinarios	10	0,17%	N.A	N.A
<b>Total, general</b>	<b>5860</b>	<b>100%</b>	<b>1.677.037</b>	<b>0,35%</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2021- Gestión de la Información (atenciones 2021) Nota1. Origen del dato: Total de manifestaciones de la unidad sobre total de Atenciones en la unidad.

Para el año 2021, 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 32% (n=1.869) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria y oportunidad de citas.

Para el periodo, las Unidades con mayor número de requerimientos son CAPS Tunal 16% (n=928) y Unidades de la Localidad de Vista Hermosa 16% (n=924), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 12% (n=710), en quinto lugar, las unidades de Tunjuelito con 10% (n=610), CAPS Meissen 8,36% (n=490). Salud Pública obtuvo el 5% (n=305) y finalmente

Nazareth 0,24% (n=14).

De acuerdo al número de Atenciones en el año 2021 (n=1.677.037) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=5.860) la participación de Derechos de Petición, corresponde a 0.35% 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 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**  
**Tiempo promedio de respuesta. Año 2020- 2021**

	Tiempo	Tiempo Decreto	Tiempo Subred
Tipología	Estándar Ley 1755 de 2015	491 de 2020 Emergencia Sanitaria	AÑO 2021
Consulta	30 días	35 días	22 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	5 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	20 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	18 días
Felicitación	15 días	30 días	7 días
Queja	15 días	30 días	12 días
Reclamo	15 días	30 días	13 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	12 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	6 días
Sugerencia	15 días	30 días	12 días
<b>Total, general</b>			<b>13 días</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2021

Para el Año 2021, 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 a la fecha se extiende hasta el 28 de febrero 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 año 2021 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 2020-2021, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, seguido de los derechos de Interés particular, las felicitaciones y las quejas, comparando los dos periodos, estas tipologías incrementaron en número para el año 2021. 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 asignación de citas para toma de imágenes diagnósticas y radiología. Lo anterior derivado del levantamiento de las medidas de emergencia sanitaria decretadas por las autoridades Nacionales y Distritales en el año 2020, dentro de las cuales se encuentran el levantamiento de cuarentenas por localidad, así mismo, el proceso de transición para el cambio del operador del Call Center Distrital, que dio inicio en el mes de julio de 2021.

Para el año 2021 con la continuidad de la declaración de emergencia sanitaria, no fue posible contar con la Veeduría de la Asociación de Usuarios de manera presencial de manera permanente para el proceso de apertura de buzones, por lo cual se realizó el proceso con apoyo de veeduría ciudadana de usuarios en sala de espera y posteriormente se realizó 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

Continuar realizando verificación con los usuarios los criterios de oportunidad, calidad pertinencia, si la respuesta cumplió con las necesidades y expectativas del usuario de no ser así, realizar recomendaciones al equipo de PQRS generando las acciones de mejora necesarias para brindar respuestas de fondo que le soluciones la problemática a los usuarios.

Fortalecer el proceso de articulación entre las diferentes áreas de Talento humano con el programa de humanización y Servicio al ciudadano (PQRS) para evidenciar el manejo de las Quejas por trato deshumanizado y impactó que esta genera en la institución para brindar recomendaciones.

Realizar seguimiento periódicamente por parte del defensor a 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.

### **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**

La defensora del ciudadano a través de las diferentes mesas de acreditación observa los avances realizados por la Subred Sur relacionados con la implementación del manual de derechos y deberes PS-SC-ACC-MA-02-V1, el empoderamiento de estos en el cliente interno (funcionarios y contratistas) y externo (usuarios, familia y comunidad) a través de las diferentes estrategias, y de igual manera evidencia la progresión en la atención recíproca con enfoque diferencial y humanizada.

De igual manera evidencia el trabajo realizado desde las formas de participación en la divulgación de los derechos y deberes de manera lúdica a los usuarios generando mayor fidelización de estos por parte de los usuarios. Y generando un trato digno de doble vía entre usuarios y colaboradores de la Subred.

Por otra parte, posiciona los derechos y deberes a nivel directivo con el fin de generar compromiso de la alta dirección para su articulación con diferentes estrategias que incrementen una atención cálida y humanizada



#### **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 el periodo de julio a diciembre se verificó la 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, 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**

Se realiza seguimiento al cronograma de capacitación que se le ofrece al equipo de servicio al ciudadano como primera línea. En el periodo de julio a diciembre de 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, riesgos institucionales, manual de servicios, política de participación social y servicio al ciudadano, inducción y reinducción donde se incluyó el código de integridad, de igual manera para se realiza proceso de capacitación mensual al equipo de PQRSD, con el fin de fortalecer las competencias en el manejo adecuado del aplicativo del Sistema general de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así como procesos de identificación adecuada de las tipologías, dependencias de gestión, respuesta oportuna con cumplimiento de criterios de calidad acorde con lo establecido normativamente, con un cumplimiento del 98% de cumplimiento.

#### **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 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur cuenta con el link de transparencia donde se observa información de trámites y servicios teniendo en cuenta las diferentes herramientas que permiten el acceso a las personas de discapacidad de acuerdo a la normatividad vigente.

#### **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 donde se publican videos con temas de interés para la población, incluyendo la traducción de un intérprete de lengua

de señas para la con discapacidad auditiva

1. participar en las formas de participación
2. Utilización 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**

Para el periodo julio a diciembre de 2021 se retomó el quiosco del call center Distrital con el fin de continuar divulgando uno de los canales de asignación de citas médicas como parte de una estrategia distrital la cual permite trabajar integralmente para la prestación de los servicios de salud como Subred Integrada de servicios. Las Unidades que han mantenido el uso del quiosco son Marichuela, Meissen y Tunal. Se realizó solicitud verbal en reunión mensual del comité del Call Center implementar los mismos en otras unidades de servicios.

Se cuenta con la aprobación para la compra, cambio y/o ajustes de los digiturnos y pantallas con el fin de optimizar esta herramienta utilizada al momento de realizar el filtro en fila desde las diferentes unidades de servicios.

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

De igual forma la Subred Sur implementó la virtualización del trámite de Historia clínica con la creación de un link en la página web de consulta de gestión del trámite para la obtención de la copia de historia clínica. esta racionalización es de tipo de tipo tecnológico.

## **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 institucional 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](mailto: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 Secretaría 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

