

Informe de la Defensora de la Ciudadanía

Subred integrada de servicios de salud sur E.S.E
Segundo semestre 2023

Defensora del Ciudadano
Andrea López Guerrero

Equipo Técnico

Camilo Andrés Bermúdez
Elizabeth Campos Moreno
Margarita Franco Soacha

Contenido

Introducción.....	5
Función 1: Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	7
Lineamiento 1: Garantizar el Cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la política pública de servicio a la Ciudadanía.....	7
Lineamiento 2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la Ciudadanía.	22
Lineamiento 3. Verificar y promover que el plan de acción y/ o plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluya metas relacionadas con el plan de acción de la política pública de Servicio a la Ciudadanía.	25
Lineamiento 4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones lineamientos impartidos en materia de servicios a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.	27
Lineamiento 5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento de servicio a la ciudadanía, incluida en los planes de mejoramiento de la entidad.....	28
Función 2: Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en administración	31
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.....	31
Lineamiento 2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones Ciudadanas por parte de las entidades Distritales.	33
Lineamiento 3: Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos entidad, asociada a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.	34
Lineamiento 4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategia que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la Ciudadanía.	35
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 prestado en la entidad.	35

Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad..... 36

- Lineamiento 1 Comportamiento del ingreso de peticiones por mes 37
- Lineamiento 2 Subtemas frecuentes. 37
- Lineamiento 3 Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtemas. 38
- Lineamiento 4 Análisis de calidad y calidez..... 39
- Lineamiento 5 Conclusiones y recomendaciones..... 40

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..... 40

- Lineamiento 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implemente estrategias para la divulgación de los canales y los derechos y deberes de la ciudadanía 40
- Lineamiento 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. 42
- Lineamiento 3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía..... 43
- 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..... 44

Función 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos..... 45

- Lineamiento 1: Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía. 46
- Lineamiento 2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad..... 46
- Lineamiento 3 promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales 49

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 para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha. 50

Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. 50

Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas..... 50

Lineamiento1: El defensor de la ciudadanía remitirá a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá- Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero), un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas 50

Lineamiento 2 El defensor de la ciudadanía participará en la comisión Intersectorial de Servicio a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la política pública Distrital de servicio a la ciudadanía e en la implementación de la figura del defensor en las diferentes entidades. 51

Conclusiones y recomendaciones 51

Introducción

El informe de gestión de la Defensora del ciudadano, brinda un panorama de las estrategias y logros alcanzados en pro de beneficiar a la ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur durante el segundo semestre del año 2023. Esta entidad, está encargada de brindar servicios de salud en las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Tunjuelito y Sumapaz, cuenta con un total de 22 unidades de atención.

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

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

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

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

Un monitoreo constante del ciclo de atención a los usuarios permite identificar oportunidades de mejora que escalan a los niveles de toma de decisiones institucionales. De esta manera, se gestionan respuestas oportunas y se implementan mejoras necesarias. Cabe destacar que la Subred se encuentra actualmente en proceso de acreditación en salud, lo que implica la prestación de servicios seguros y con los más altos estándares de calidad.

En este contexto, es importante destacar la participación de la Defensora del Ciudadano en diferentes mesas de acreditación y en el Comité de Gestión y desempeño institucional, facilita la gestión para que se cumplan las disposiciones normativas para la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

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

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

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

El Defensor de la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur lideró la formulación, implementación y seguimiento del plan de acción de la Política de Servicio al ciudadano en la entidad y el desarrollo de acciones para mejorar el acceso a los servicios de salud y promover la mejora continua. Su trabajo abarcó la promoción de los derechos de los ciudadanos, la gestión de PQRSD, el monitoreo de la calidad de los servicios.

Lineamiento 1: Garantizar el Cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la política pública de servicio a la Ciudadanía.

En la vigencia 2023, la defensora del ciudadano realizó seguimiento al plan de acción de la política de servicio a la ciudadanía, con asistencia técnica de la Secretaría Distrital de Salud.

Meta 1 del plan de acción

Actualizar, implementar y evaluar la Estrategia de derechos y deberes.

En el segundo semestre 2023, la defensora dio continuidad al seguimiento de las actividades de socialización de los derechos y deberes, según establece el Manual institucional de derechos y deberes. Con la estrategia "pico y placa" en las salas de espera como estrategia para promover el conocimiento de este tema, clave en el acceso a los servicios. Además, se fortaleció la comunicación a través de una sinergia en la red social de WhatsApp, enviando diariamente a los colaboradores información sobre los derechos y deberes.

Imagen 1. Sinergia de whats app Derechos y Deberes. Subred Sur



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

Por otra parte, la defensora realizó seguimiento a la estrategia de socialización de los derechos y deberes por parte del grupo dinamizador con la estrategia pedagógica la cual obtuvo como resultado un reconocimiento de la estrategia por parte de los funcionarios y usuarios.

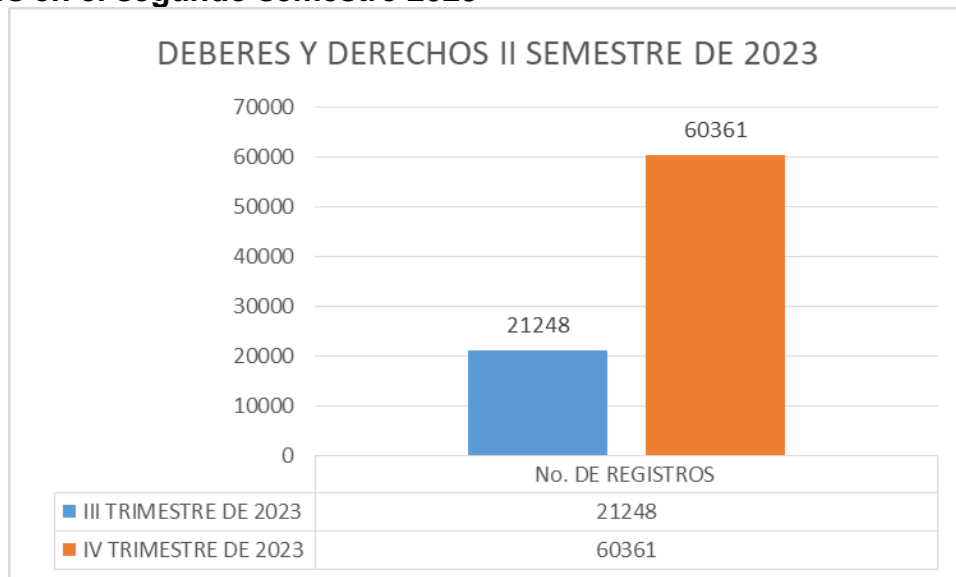
Imagen 2. Jornada de socialización de Derechos y Deberes a usuarios



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

Resultados de socialización de derechos y deberes en el segundo semestre 2023

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

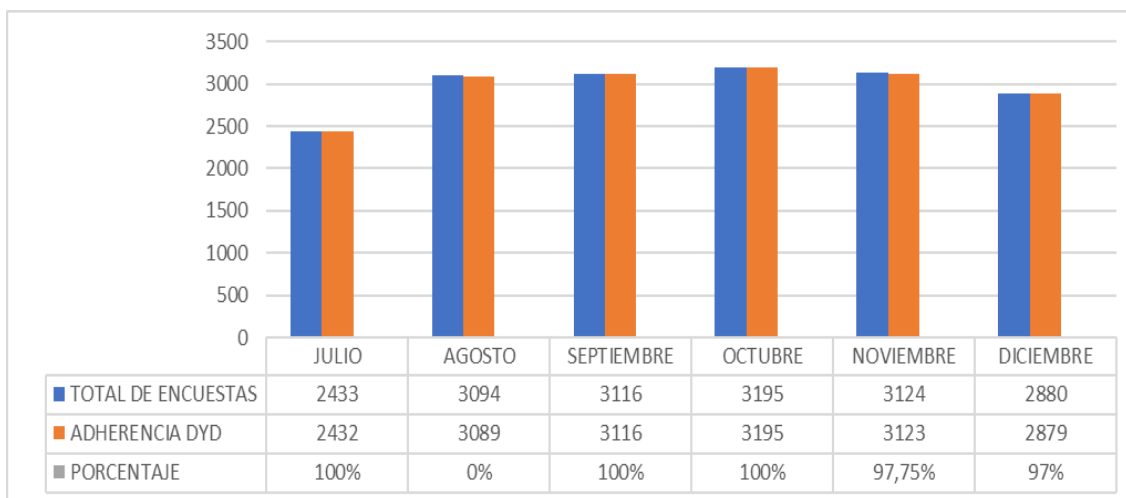


Fuente: Informe aplicativo “si, cuéntanos” secretaria Distrital de Salud. Segundo Semestre 2023

Se socializó a 81.609 usuarios sobre los derechos y deberes en sala de espera durante el segundo semestre 2023. El incremento del número de registros en el IV trimestre de 2023 se dio a partir del reforzamiento con el equipo de la primera línea de atención para dinamizar y ampliar el ejercicio de la socialización de los mismos.

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

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



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

En el segundo semestre 2023 la defensora del ciudadano realizó seguimiento a las encuestas aplicadas a los usuarios y se evidenció que de las 17.842 encuestas 17.834 usuarios afirmaron conocer los derechos y deberes para un porcentaje de un 99%.

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

En el segundo semestre de 2023, se realizaron charlas educativas y capacitaciones en salas de espera dirigidas a los usuarios sobre diversos temas de interés en salud.

Las capacitaciones realizadas por los informadores y fueron registradas en el segundo semestre de 2023 en la plataforma Si Cuéntanos, correspondiendo a **29.589** usuarios que recibieron las capacitaciones. La defensora de la ciudadanía realizó seguimiento a las sesiones educativas donde se generaron acciones de mejora al equipo de informadores.

Los temas relacionados con las capacitaciones en este segundo semestre fueron: Portafolio de servicios: 10.461 registros, Ruta Integral de salud 9.847, Contact center 3.369, Trámites y Servicios 2.902, Defensor del Ciudadano 1.846, libreto del mes 1.230, Vacunación 144, con un porcentaje de apropiación del 98%.

Indicador: El número de personas educadas en temas de interés de la Subred durante el segundo semestre correspondió a **29.589** usuarios

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

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

Las sesiones informativas, tanto a nivel individual como colectivo, han sido una herramienta esencial para informar a los ciudadanos sobre las distintas condiciones y características de los servicios ofrecidos en la Subred. Durante el segundo semestre de 2023, se llevaron a cabo un total de 160.586 registros de Orientaciones Grupales, realizadas por nuestro equipo de colaboradores de servicio al ciudadano, quienes fungieron como informadores en temas de interés de servicio a la ciudadanía.

Los temas relacionados a continuación corresponden a las sesiones informativas del segundo semestre de 2023:

Deberes y Derechos con un registro de 81.609 usuarios , Aseguramiento 23.298 registros, canales de atención 12.866 registros, lavado e higiene de manos 12.212 registros, canales de escucha 9.181 registros, página web 7.148 registros, ERA 3.486, Seguridad del paciente 3.408 registros, Ruta materno perinatal 1.838, medidas autocuidado COVID 1.794, cuidado de la infraestructura 1.197, ruta de atención a persona con discapacidad 615 registros, enfoque diferencial 525 registros, ruta de salud mental 450 registros.

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

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

Indicador: Número de casos gestionados

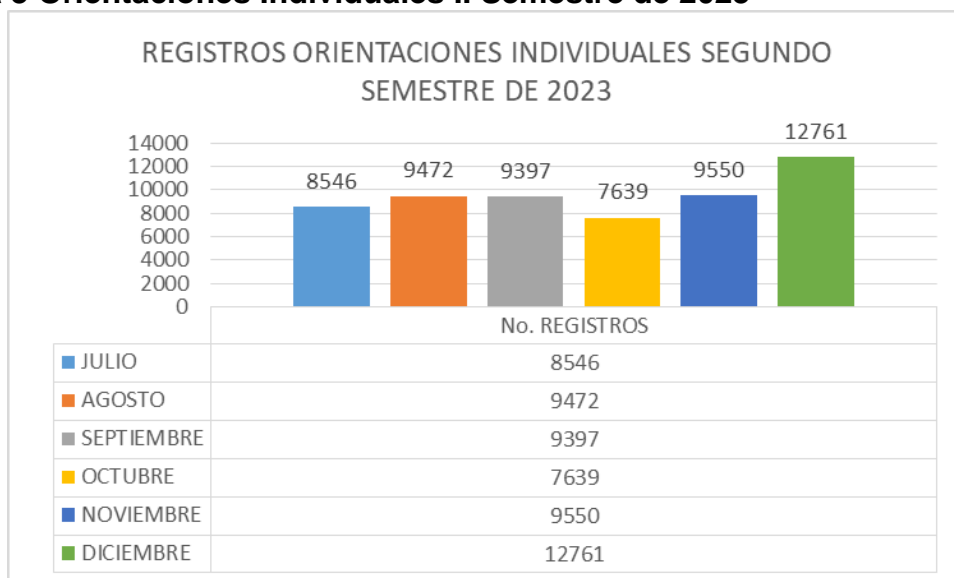
De acuerdo a la información consolidada y registrada en la herramienta Si Cuéntanos de la secretaria Distrital de Salud, se adelantan registros de Orientaciones Individuales que se realizan a la ciudadanía consultante y que requiere información frente a necesidades en salud.

Se cuenta con un registro total de **57.365** usuarios atendidos individualmente y orientados a los servicios ofertados por la Subred Sur para el segundo semestre.

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

necesidades

Gráfica 3 Orientaciones Individuales II Semestre de 2023



Fuente: Informe aplicativo “si, cuéntanos” secretaria Distrital de Salud. Segundo Semestre 2023

Como podemos observar en la gráfica No. 3 correspondiente a orientaciones Individuales, durante el II Semestre se observó un registro de 57.365 usuarios orientados de manera individual para la gestión resolutive de su necesidad de atención en salud, los cuales fueron realizados mes a mes con incremento en noviembre y diciembre respectivamente.

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

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

Para el II Semestre de 2023 se han adelantado por parte de la defensora y la referente de acceso visitas de acompañamiento técnico en los centros de salud y hospitales con el fin de organizar y distribuir a los informadores en las salas de espera, monitorear las estrategias establecidas para el acceso como son la verificación en la página SIASUR de la facturación anticipada de las consultas y del servicio de laboratorio, la adecuación y organización de espacios para la entrega de medicamentos, que exista una adecuada información y se observe la distribución de los turnos de acuerdo al enfoque diferencial y población prioritaria. Para el segundo semestre de 2023 se adelantaron 10 visitas de asistencia técnica.

Se puede observar cómo avances para el acceso:

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

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

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

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

Indicador: Seguimiento de estudio de medición de tiempos y movimientos

Durante el II Semestre de 2023, se continuó con la medición por parte de la defensora del ciudadano de los tiempos administrativos en los servicios de consulta externa del Hospital de Vista Hermosa y Tunal, así como en urgencias de ambos hospitales. Además, se realizó una medición similar en consulta externa de los centros de Salud de Marichuela y Carmen.

Se puede observar cómo avances para el acceso:

Tiempo de ingreso desde la parte externa a los centros de salud y hospitales promedio cinco (5) minutos.

Tiempo de entrega de turno y paso al proceso de facturación o revisión de facturación anticipada quince (15) a treinta (30) minutos.

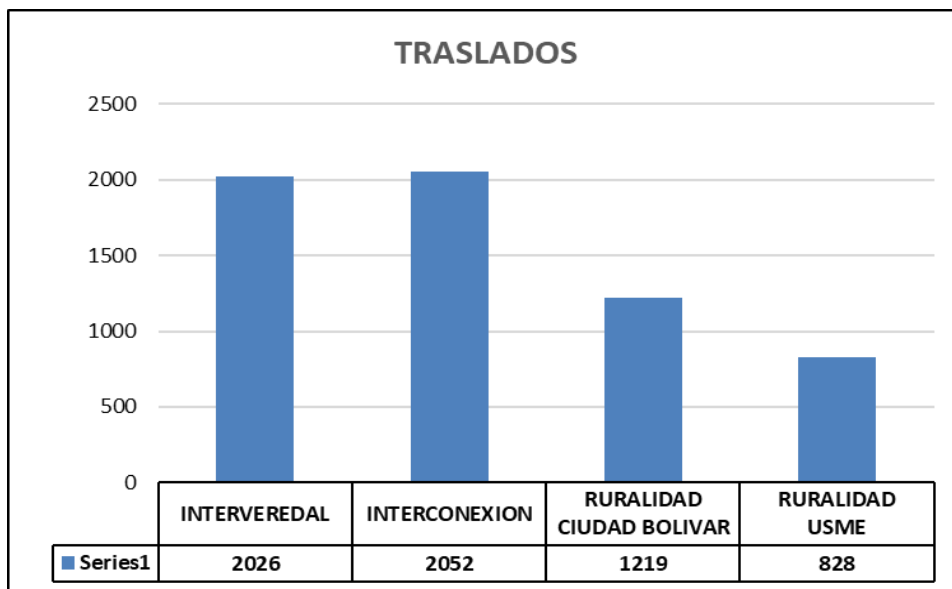
Se adelantó esta medición para ajustar tiempos promedios de atención y de esta manera ser más ágiles en todo el ciclo de atención que requiera la ciudadanía.

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

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a la prestación del servicio de ruta de la salud y evidencia que, durante el segundo semestre de 2023, este programa logró un resultado de 66.230 usuarios trasladados tanto de zonas urbanas como rurales.

Los datos específicos de traslados por área rural de cada localidad son los siguientes: en Ciudad Bolívar se realizaron 1.219 traslados, en Usme 828 traslados, en Sumapaz Inter veredal 2.026 traslados e interconexión a la zona urbana 2.052 traslados.

Grafica 4. Traslados a usuarios de la Ruta de la salud



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

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

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

Se realizaron 269 talleres de educación para la prevención de la inasistencia con un número de usuarios participantes a talleres de inasistencia durante el II Semestre de 2023 Total: **2.456 usuarios**.

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a los motivos de inasistencia a las citas médicas durante el período analizado presentan una diversidad de situaciones que han afectado la asistencia de los usuarios. A continuación, se relacionan los motivos de inasistencia:

Se identificaron 82 usuarios quienes manifestaron dificultad económica para el cumplimiento de su cita, dificultad geográfica 39 usuarios, olvidaron la cita 468 usuarios a pesar de que el sistema de agendamiento les ha recordado la cita o de manera telefónica se ha recordado la cita, confundió las condiciones de la cita 358 usuarios porque manifestaron no haberse fijado en el centro de salud y hospital donde le fue asignado, llegaron tarde 855 usuarios algunos consideran que no hay dificultad de llegar sobre el tiempo, otros manifiestan dificultad por transporte

público y otras situaciones particulares, por motivos personales 322 usuarios manifiestan no haber llegado, por desconocimiento de la cita 41 usuarios. Otros motivos en general administrativos o calamidad 304.

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

Imagen 3. Pieza comunicativa de cancelación de citas



Apreciado usuario

¡Tenga en cuenta!

Cuando no cancela una cita a tiempo otro paciente pierde la oportunidad de recibir una valoración médica.

Recuerde

301 777 7740

Habilitada para la cancelación de citas y puede hacerlo a través de llamadas, chats o mensajes de texto.

Cancele su cita con mínimo 12 horas de anticipación
Lunes a viernes de 7 a.m. a 4 p.m. y **sábados** de 7 a.m. a 12 m.

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

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

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

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

En el segundo semestre de 2023, se avanzó en la gestión precontractual para el diseño e impresión de señalética incluyente para las unidades priorizadas, donde la defensora aportó en el diseño de los términos de referencia en cumplimiento de la NTC 6047.

Esta actividad hace parte del compromiso con la generación de estrategias de información, orientación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos, a través de la elaboración de piezas comunicativas que fortalezcan los conocimientos y la información del sector salud para la comunidad de manera incluyente.

En la página web institucional www.subredsur.gov.co se incluyeron videos cortos con interpretación de lengua de señas en los principales enlaces de acceso a información, adicionalmente, se publicó el botón con el menú de accesibilidad.

Para garantizar el acceso a la información de la prestación de los servicios para los usuarios y colaboradores se publicó un portafolio interactivo, que permite diferentes formas de consulta por unidad, por servicio y por localidad.

Meta e Indicador 10: Gestión del aseguramiento en salud:

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

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

AVANCES

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

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

Se recibieron 978 solicitudes de afiliación Plan de intervenciones colectivas.

Se logró afiliar exitosamente a 512 personas, lo que representa el 52% de efectividad en la gestión de las solicitudes de usuarios captados sin afiliación en los territorios. El porcentaje restante, no cumple con requisitos para ser afiliado.

Afiliación a Recién Nacidos:

Durante el segundo semestre, se realizó la afiliación en salud a 1497 menores que nacieron en dicho período, de un total de 1595 nacimientos registrados. El porcentaje de cumplimiento de la afiliación para recién nacidos fue del 93%.

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

Afiliación en Servicios de Urgencias y Hospitalización:

Durante el segundo semestre, se afiliaron a través del SAT en el Sistema Transaccional a 1171 personas que recibieron servicios de urgencias y hospitalización.

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

En el segundo semestre, se realizaron 1619 estudios sociales de caso para la población migrante, NN, que ingresaron a los servicios sin afiliación.

La atención en salud a los usuarios que recibieron estudios sociales de caso fueron financiados a través del contrato del Fondo Financiero Distrital de Salud (FFDS).

Adicionalmente, durante el semestre, se llevaron a cabo preauditorias aleatorias de 253 historias clínicas del FFDS.

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

Meta e indicador 11: Gestión de restitución de derechos:

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

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

AVANCE

La defensora del ciudadano realiza acompañamiento a las intervenciones de trabajo social evidenciando que, durante el periodo se llevaron a cabo un total de 30852 intervenciones desde el área de trabajo social, enfocadas en la restitución de derechos en diferentes grupos de población vulnerable:

Niños, Niñas y Adolescentes:

Se realizaron gestiones para restituir los derechos de 1176 menores que fueron puestos a disposición del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Habitantes de Calle:

Se realizaron gestiones para la ubicación y reintegro a los programas de secretaria de Integración Social a 64 ciudadanos

Usuarios NN Vivos:

Se reportaron a las autoridades competentes 164 pacientes NN Vivos ante la Fiscalía y la Registraduría Civil para iniciar la restitución de sus derechos.

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

Meta e indicador 12: Dar continuidad a la gestión operativa para propiciar las condiciones adecuadas de atención al usuario en salas de espera Monitorear y gestionar la disponibilidad de elementos de infraestructura, tecnología e insumos para el servicio al ciudadano en cada USS.

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

La Defensora del Ciudadano, para el segundo semestre de 2023 propuso diseñar bitácora donde se pudieron obtener registros diarios de aspectos generales correspondientes a infraestructura o herramientas utilizadas por los colaboradores de servicio al ciudadano. Diariamente las unidades de servicios dan a conocer las dificultades administrativas donde presentan fallas en el internet, fallas en los digiturnos o en los equipos de cómputo. Se utiliza desde el inicio de la jornada laboral de todos los centros de salud y hospitales el reporte de dificultades dentro del ciclo de atención dándolo a conocer en el whats app del grupo de informadores el cual a su vez se reporta en el grupo de Contingencia de Sistemas

de la Subred sur. Así mismo se buscan soluciones a las dificultades presentadas.

Meta e indicador 14: Realizar un plan de capacitación al talento humano de servicio al ciudadano donde se incluyan los temas de sensibilización en: deberes y derechos, apropiación del manual de servicios con enfoque diferencial e incluyente y todo lo relacionado con la normatividad vigente, direcciones de servicios, portafolio de servicios, nuevas tecnologías de información (1, SDGPC Bogotá te escucha y 2, Sí cuéntanos) entre otros.

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

Indicador: Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación.

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

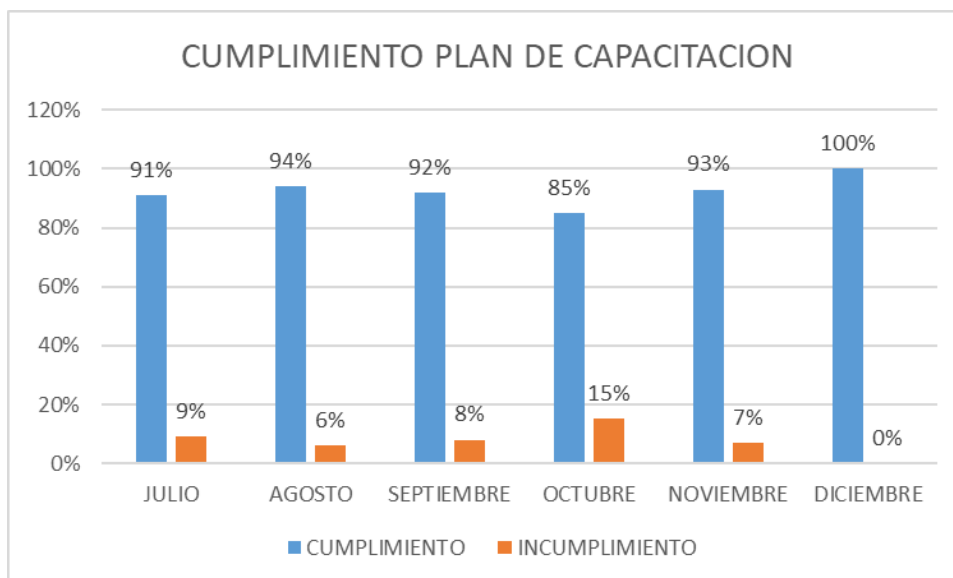
Respecto a las capacitaciones virtuales propuestas para los colaboradores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se realizaron mensualmente para fortalecer el talento humano para relacionarse con la ciudadanía.

En el segundo semestre 2023, las temáticas abordadas fueron:

- Medidas y herramientas para la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá.
- Innovación Publica - Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá.
- Atención víctimas de violencia sexual 2 – Subred Sur
- Los ejes de acreditación y su importancia en un hospital universitario - Subred Sur
- Lenguaje claro 2023 - Departamento Nacional de Planeación DNP
- Reinducción 2023 - Subred Sur

A continuación, referenciamos en la tabla el porcentaje de cumplimiento por mes de los colaboradores.

Grafica 5. Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

En diciembre se cumplió un 100% en el plan, pero este resultado se logra a partir del compromiso de los colaboradores impulsando un mejor servicio y relacionamiento con los usuarios, cabe resaltar que el número de colaboradores varía mes a mes.

Adicionalmente, en este segundo semestre el equipo de colaboradores de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano participó en los ciclos de cualificación de la Dirección de calidad del servicio ofertado por la secretaria general Alcaldía Mayor. Total, de la participación a partir de la apertura del curso del 90%.

Para el año 2024, se tiene trazado fortalecer el plan de capacitación con la implementación de pretest y postest, lo que nos permitirá medir la adherencia de las temáticas abordadas y el nivel de participación de los colaboradores por proceso.

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

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

La defensora del ciudadano siguió la consolidación y análisis de las PQRSD-F para generar la mejora continua.

“Para el II Semestre del 2023 la Subred Sur registró 2.967 peticiones siendo el canal más usado el buzón de sugerencia con 2.142 peticiones, seguido por el canal email con 385 peticiones, canal Web con 222 peticiones, el canal Telefónico presentó 130 peticiones y el canal presencial con 88 peticiones; Redes Sociales y el canal escrito fueron los menos usados por los usuarios.

En cuanto a las 4 principales tipologías presentadas en el periodo, la mayor cantidad la obtuvo los reclamos con 2.034 peticiones, principalmente por la falta de oportunidad en la asignación de citas y la oportunidad de entrega de medicamentos, seguido por las felicitaciones con 389 peticiones, los derechos de interés particular con 257 peticiones y la atención deshumanizada por funcionarios con 215 peticiones. Se realizaron 730 traslados a otras entidades del distrito por georreferenciación y no competencia de esta Subred. Se dio cumplimiento a los criterios de calidad con el 100% de oportunidad de respuesta; el tiempo promedio de respuesta para el periodo fue de 10 días.

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

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

Para el II Semestre del 2023 la Subred Sur obtuvo un 99.48% de satisfacción global en sus centros de salud y hospitales tanto urbanas como rurales, abordando los servicios de Hospitalización que obtuvieron un porcentaje de satisfacción del 98,78% seguido de Urgencias con 99,12%, Complementarios con 99.36 % y finalmente los servicios de Ambulatorios con 99.81%.

Se realiza la medición de criterios de calidad principalmente de accesibilidad que obtuvo 99.21 %, Oportunidad 99.06%, Información y comunicación con un 99.66%, el criterio de Humanización con 99,47%, además la adherencia de Derechos y Deberes dentro de los usuarios fue del 80.67%; se realizaron 17.801 encuestas de los cuales 17.709 usuarios se encuentran satisfechos con los servicios prestados.

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

En el segundo semestre del 2023 se efectuaron reuniones de articulación con las entidades del sector salud denominadas células las cuales tienen como objetivo el monitoreo y toma de decisiones enfocadas en la disminución de interposición de PQRSD y la reducción de listas de espera en cuanto a asignación de citas.

*Para el II semestre del 2023 La Subred Sur continuo con las reuniones con Capital Salud junto con la defensora del ciudadano, con el objetivo de analizar las PQRSD interpuestas por los ciudadanos creando estrategias para la reducción de tasa de PQRSD y mejorar la oportunidad de respuesta en cuanto a reclamos de los usuarios, las cuales se desarrollaron

los días 7 de julio, 19 de julio y 4 de agosto , 15 de septiembre, 29 de septiembre, 13 de octubre, 27 de octubre, 2 de noviembre y 18 de diciembre de 2023.

el objetivo de analizar las PQRSD interpuestas por los ciudadanos para crear estrategias para la reducción de tasa y oportunidad de respuesta en cuanto a reclamos de los usuarios. De estas reuniones los indicadores del periodo fueron:

Julio: Tasa 2,2 - Oportunidad 90

Agosto: Tasa 2,6 - Oportunidad 99,2

Septiembre: Tasa 2,3 - Oportunidad 98,6

Octubre: Tasa 2,64 - Oportunidad 99,3

Noviembre: Tasa 2,14 - Oportunidad 99,7

Diciembre: Tasa 0,43 – Oportunidad 99%

Lineamiento 2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la Ciudadanía.

La Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento a la ejecución al plan de adquisiciones asociados a Servicio a la ciudadanía, con un cumplimiento del 95% de lo proyectado para la vigencia 2023 de un valor estimado de \$ 169.457.500

En la subred integrada de servicios de salud se han dispuesto los recursos necesarios para tener una interacción efectiva con la ciudadanía con los proyectos de infraestructura para el segundo semestre 2023 con la apertura de los centros de atención de Danubio y unidad de Tunal consulta externa.

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

Imagen 4. Estructura funcional Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

Para operativizar la estructura funcional de la Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano se cuenta con el siguiente talento humano:

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

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

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

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

Gestión de PQRSD y la medición de la satisfacción del usuario. La Subred Sur busca garantizar la calidad de sus servicios y la satisfacción de los ciudadanos que acuden a ella mediante canales de comunicación efectivos, análisis detallado, respuestas oportunas, seguimiento continuo y evaluación constante de la satisfacción de su usuario.

Desde la Gestión Social, se realizan actividades enfocadas en la restitución de derechos de individuos y grupos vulnerables con apoyo interinstitucional.

Durante la vigencia del segundo semestre 2023 la entidad destinó un valor de (\$ 1.447.009.441) por honorarios por prestación de servicios al talento humano con recursos propios de la entidad

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

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

Convenio Ruta de la Salud

Convenio de Ruta de la Salud número 0013/2023 cuyo objetivo es “Aunar esfuerzos administrativos, técnicos y financieros para garantizar la continuidad del programa Ruta de la Salud en las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE, en el marco del modelo

de salud” por un valor de \$ 1941967779, con fecha de inicio del 30 de junio del 2023 al 29 de febrero del 2024, durante el segundo semestre se realizaron 66230 traslados.

Por otra parte, es importante resaltar el seguimiento por parte de la Defensora del Ciudadano y los veedores ciudadanos, quienes participaron activamente en la supervisión del avance de la obra, para la construcción y dotación del Centro de salud de Danubio y Unidad de Tunal.

Lineamiento 3. Verificar y promover que el plan de acción y/ o plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluya metas relacionadas con el plan de acción de la política pública de Servicio a la Ciudadanía.

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

Plan operativo anual: (POA)

La Defensora del Ciudadano realiza seguimiento a plan operativo dentro del marco de las líneas de participación comunitaria y servicio al ciudadano, cuyo objetivo general es lograr los objetivos estratégicos de la entidad, específicamente el siguiente: “Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red.”.

Metas:

- a. Cumplir un porcentaje mayor o igual al 95% de los planes de mejoramiento inscritos para el proceso.
- b. Ejecutar al 100% los controles definidos en los riesgos identificados en el proceso y registrados en la matriz de riesgos
- c. Mantener el índice de satisfacción mayor o igual al 98%
- d. Disminuir en un 2% La tasa de PQRS generadas por Acceso, Oportunidad y Deshumanización respecto de la vigencia anterior.
- e. Fortalecer los conocimientos al 80% de los líderes que hacen parte de las

formas e instancias de participación y veedurías ciudadanas (control Social)

- f. Mantener el porcentaje de conocimiento de derechos y deberes por parte de los usuarios Mayor o igual al 95%
- g. Aumentar en un 2% los usuarios Informados y orientados en salas de espera sobre los temas priorizados
- h. Cumplir al 100% con la oportunidad de respuesta de PQRS según Normatividad
- i. Gestionar interinstitucionalmente el 100% de los casos de abandono social
- j. Mantener en un 100% la gestión de las necesidades identificadas en las Formas de participación.

En relación al seguimiento de la Oficina de Desarrollo Institucional para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional, donde la oficina de servicio al ciudadano fue evaluada con un 100%

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "PAAC" 2023, Dentro del nuevo documento se establecieron líneas de acción que implementan cada uno de los componentes previstos en la normatividad (Mecanismos para la atención al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y servicios y política de administración del riesgo); cada responsable del componente incluyó las actividades, metas y/o productos, indicadores, definiendo la periodicidad del seguimiento.

Tabla 1. Plan Anticorrupción y atención al ciudadano PAAC - Subcomponente 4 Mecanismos para la atención al ciudadano 2023

Subcomponente / procesos	Descripción de la Actividad
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Socializar a nivel directivo el comportamiento de las PQRS, satisfacción de los usuarios Y/o necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de generar estrategias de impacto que permitan mejorar la experiencia del usuario en el servicio
	Fortalecer la accesibilidad de los servicios para las personas con discapacidad auditiva y discapacidad visual de acuerdo con la NTC 6047

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención		Mejorar el acceso a la información de los servicios prestados en la Subred Sur mediante el diseño y publicación de un portafolio interactivo
		Fortalecer la accesibilidad a la información institucional para las personas con discapacidad en la página web de la Subred
		Fortalecer la accesibilidad a la información institucional a través del canal telefónico PBX
		Estandarización de los tiempos de atención dentro del ciclo del servicio a los usuarios
Subcomponente Talento Humano	3	Fortalecer las competencias de los colaboradores de servicio al ciudadano
Subcomponente Normativo y Procedimental	4	Realizar gestión y seguimiento de las PQRS de los ciudadanos, e informar los resultados
Subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano	5	Analizar las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía PQRS- Bogotá Sí Cuéntanos generar las acciones de mejora a que haya lugar.
		Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la satisfacción global del servicio, calidad y accesibilidad de la oferta institucional, e informar los resultados
		Gestión de necesidades establecidas en las formas participación de acuerdo con la percepción de la atención al ciudadano

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

La defensora del ciudadano realiza seguimiento de manera trimestral a las actividades del plan anticorrupción y los controles asociados a la gestión del proceso de servicio a la ciudadanía y la gestión de riesgos de corrupción.

Lineamiento 4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones lineamientos impartidos en materia de servicios a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

La defensora del ciudadano realiza revisión y ajustes de acuerdo a la normatividad vigente y lineamientos de servicio a la ciudadanía.

En el segundo semestre 2023 se revisó el decreto 542 2023, que busca establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

Dentro de los objetivos específicos del decreto esta garantizar un relacionamiento con la ciudadanía con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género para acceder a la oferta pública del Estado, la subred cuenta con una guía administrativa de atención a población diferencial PS-SC-ACC-GA -01-V1 de la cual se encuentra en el proceso de implementación donde la defensora del ciudadano inicia

seguimiento a esta ejecución.

La defensora del ciudadano participa en la evaluación de las políticas de gestión y desempeño las cuales buscan mejorar el relacionamiento con la ciudadanía, lo cual va en dirección al decreto 542, y se plantea para la vigencia 2024 seguimiento de avance a la implementación y articulación.

De igual manera revisa el decreto 477 de 2023, con el fin de promover las capacidades organizativas, participación, incidencia, sostenibilidad y autonomía de las organizaciones sociales e instancias de participación en la Subred Sur,

La defensora del ciudadano posiciona las necesidades identificadas en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía mediante diálogos ciudadanos dirigidos técnicamente desde el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano para mejorar la prestación de los servicios de salud y fortalecer la participación ciudadana.

De igual manera la defensora promueve en las diferentes entidades, como veeduría IDPAC, Función Pública, secretaria de salud y de gobierno las experiencias y acciones de las organizaciones sociales entorno al control social y la participación con incidencia para los resultados de la Subred sur, logrando la **mención de honor a la veeduría de Manuela Beltrán con el Premio Nacional de alta gerencia 2023** otorgado por el Departamento administrativo de la Función pública.

Lineamiento 5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento de servicio a la ciudadanía, incluida en los planes de mejoramiento de la entidad.

Una vez se reciben las diferentes auditorías o visitas de seguimiento de entes como la Secretaría General, Veeduría Distrital, Secretaría Distrital de Salud, Empresas administradoras de planes de beneficios, se reciben los hallazgos y se cargan en el aplicativo institucional de gestión de la calidad ALMERA, para su gestión y seguimiento.

Durante el segundo semestre la defensora del ciudadano ha hecho seguimiento a los planes de mejora relacionados con el fortalecimiento de servicio a la ciudadanía, entre los que se encuentra uno relacionado con el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas a las PQRSD

Adicionalmente se recibe visita de seguimiento de la Secretaría general a la Unidad de servicios de Salud Vista hermosa, donde se evidencian oportunidades de mejora, que se encuentran en fase de formulación del plan de mejoramiento respectivo.

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



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

simplificación.

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

Tabla 2. Resultados de racionalización de tramites 2023



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

TRÁMITE	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA IMPLEMENTADA	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	TIPO
Concepto Sanitario	Actualmente se cuenta con dos meses para dar respuesta a la solicitud. Realizar la visita de inspección y emitir el Concepto Sanitario, el cual puede ser favorable con requerimientos o desfavorable.	Se redujo en cinco (5) días el tiempo de obtención. El Concepto Sanitario se obtiene en un tiempo máximo de 55 días calendario.	Ahorro de tiempo para apertura del establecimiento; o realizar las adecuaciones o ajustes, cuando el concepto sea favorable con requerimientos; o evaluar las condiciones de infraestructura sanitaria, en caso de que el concepto sea desfavorable.	Racionalización Administrativa Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.
Terapia	El Servicio de Rehabilitación tiene dos puntos de atención: el Centro de Salud Betania y el Centro de Salud El Carmen.	Se aumentó un punto de atención de Terapia en el Centro de Salud Candelaria La Nueva.	Implementación de nuevas tecnologías biomédicas (Hidroterapia), para dar respuesta a las necesidades individuales de tratamiento en rehabilitación, mejorando el acceso, la oportunidad y continuidad en el tratamiento, con puntos de atención en las localidades de Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar.	Racionalización Administrativa Aumento de canales y/o puntos de atención
Radiología e Imágenes Diagnósticas	El servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas se oferta en las unidades de Meissen, Tunal, Vista Hermosa, Tunjuelito, Santa Librada, El Carmen, Manuela Beltrán y Marichuela.	Se aumentó un punto de atención de Radiología e Imágenes Diagnósticas en el Centro de Salud Candelaria La Nueva.	Se benefician los usuarios de la localidad de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme y ruralidades por la facilidad de acceso y la apertura de agenda para las especialidades de ecografía ginecológica y ginec obstetricia y la toma de estudios de radiología convencional.	Racionalización Administrativa Aumento de canales y/o puntos de atención

El cumplimiento de la ejecución del monitoreo del plan de acción del Comité de Trámites es del 100% dado por las actividades planteados en la vigencia 2023.y de los planes de trabajo del 98%.

Grafica 6. Tablero de Monitoreo cumplimiento Plan de Acción del Comité de trámites 2023

ÍNDICE CONSULTADO	Puntaje consultado	Media de referencia
<input type="checkbox"/> RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		
Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	100,0	70,1
Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	62,5	73,8
Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	100,0	73,4
Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	78,1	57,5

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

La defensora del ciudadano realizó seguimiento a los resultados de FURAG, de lo cual promueve un plan de mejoramiento para la vigencia 2024.

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

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.

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

De acuerdo al seguimiento por parte de la defensora observa que la Subred Sur, cuenta con los recursos financieros y el capital humano. Disponibles para el cumplimiento del plan de acción de la política.

La defensora de la ciudadanía Recomienda y participa en la elaboración de unas estrategias para mejorar la atención y satisfacción de los usuarios. Esta estrategia se basa en la comprensión de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y en la identificación de áreas de oportunidad para optimizar los procesos y la calidad de los servicios que quedan documentados y que forman parte de la mejora continua, tales como:

ESTRATEGIAS CERO FILAS.

La defensora dio continuidad al seguimiento para minimizar los tiempos de atención a los pacientes y facilitarles los trámites en la Subred Sur se han adelantado estrategias para la disminución de filas.

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

Se logró reducir las filas en los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur, con la ampliación de horarios, canales para la asignación de citas, la reorganización en salas de espera y la descentralización de la consulta especializada y la entrega de medicamentos especializados.

Disminución de trámites administrativos por la presencia de agentes de Capital Salud en las principales sedes de la Subred. Esta estrategia ha permitido, unir esfuerzos para atender a nuestra población, brindando una atención integral y como respuesta a las necesidades más inmediatas con la autorización de los servicios médicos, asignación de citas y orientación e información; y así contribuir a la disminución de barreras de acceso a los servicios de salud.

La Subred Sur ha enfocado esfuerzos hacia la garantía de la defensa de los derechos de los servicios de salud y en ese sentido identificó la necesidad de presentar el Portafolio de Servicios en la modalidad digital como elemento importante en la prestación de los servicios de salud.

Se sensibilizó a los usuarios sobre accesibilidad incluyente. Se promovió a través del equipo de trabajo acciones para eliminar estereotipos hacia la población con discapacidad, y fomentar la remoción de barreras para el ejercicio plenos de los derechos, con el fin de contribuir con una atención más inclusiva. La página web institucional cuenta con traducción a lengua de señas de los principales enlaces de información, menú de

accesibilidad para personas con discapacidad visual.

Adicionalmente, para fortalecer el acceso de las comunidades indígenas en el equipo de informadores se vinculó a un miembro de la comunidad WOUNAAN; quien hace las veces de traductor cuando asiste a los servicios algún miembro de la comunidad indígena, con mayor presencia en el territorio.

Lineamiento 2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones Ciudadanas por parte de las entidades Distritales.

Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se encuentra el procedimiento de trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02-V9, que contempla recepcionar, gestionar y responder el 100% de las manifestaciones ciudadanas allegadas a la entidad, captada a través de los mecanismos de escucha en la institución, monitoreando y verificando el cumplimiento de los criterios de calidad (oportunidad, pertinencia, calidez y claridad).

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

La defensora del ciudadano ha hecho seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas en términos de calidad, claridad y oportunidad. Lo cual consolida, analiza y presenta las recomendaciones para el mejoramiento de los factores críticos que afectan la satisfacción de los usuarios en las instancias de coordinación pertinentes (Junta Directiva y Comité directivo).

A partir del seguimiento realizado se emiten las siguientes recomendaciones:

Avanzar en el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas planteadas por cada servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios, que permita la disminución de las PQRSD-F registradas por las mismas causas.

Mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades reiterativas dentro de la entidad

Garantizar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos, así como la oportunidad para la programación de citas de Radiología e Imagenología.

Mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos,

principalmente de Cirugía general, mejorar el proceso de atención en el servicio, además de mejorar la debida orientación a los usuarios y familiares.

Continuar la reducción de los tiempos de espera para la atención inicial de urgencias.

Promover el buen trato hacia los usuarios por el servicio de Vigilancia y ventanillas, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas.

Adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.

Divulgar y socializar a funcionarios y Contratistas, los canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

Fortalecer las inducciones, reinducciones y capacitaciones permanentes a los técnicos de PQRSD-F con relación a los sistemas de información Agilsalud y el Sistema Distrital Bogotá te escucha, además de generar capacitar el talento humano sobre la normativa vigente en cuanto a la gestión y trámite de derechos de petición ingresados a la entidad.

Seguir adelantando la socialización del procedimiento de PQRSD-F a las áreas involucradas en las solicitudes ciudadanas, evaluando la adherencia del mismo, para garantizar la oportunidad en las respuestas.

Lineamiento 3: Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos entidad, asociada a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Durante el segundo semestre del año 2023, la defensora del ciudadano emitió una recomendación de realizar seguimiento mensual al Plan de acción de la política de servicio a la ciudadanía, por parte de los referentes del área. Esta medida tiene como propósito garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción de la política de Servicio al Ciudadano, y el plan operativo buscando ejecutar las acciones de manera oportuna, eficaz y eficiente. La implementación de este seguimiento periódico permitirá una mejora continua en la calidad de los servicios brindados, asegurando una atención más satisfactoria para todos los ciudadanos.

Asimismo, la defensora realiza recomendaciones en diversas mesas de acreditación, enfocadas en los estándares de acreditación. Estas recomendaciones impulsan la optimización de la prestación de los servicios de salud, contribuyendo a mejorar aspectos cruciales como la accesibilidad y continuidad de la atención para los usuarios.

Recomendaciones:

Promover la capacitación en inducción y reinducción de los funcionarios con énfasis en la política de servicio a la ciudadanía, que busca mejorar el relacionamiento con el ciudadano

Promover en los funcionarios el lenguaje claro para tener una comunicación asertiva con el ciudadano.

Promover la atención con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género.

Recomienda Identificar y documentar las buenas prácticas de servicio a la ciudadanía.

Promover la articulación con las políticas de transparencia, racionalización de tramites, servicio al ciudadano y participación social.

Lineamiento 4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategia que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la Ciudadanía.

En la Subred Sur, la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano hace parte de los procesos estratégicos en la entidad y es la encargada de liderar la implementación de las políticas de Servicio a la ciudadanía y participación social. Desde esta dependencia se agencia el mejoramiento en el nivel directivo y táctico de la entidad.

En el segundo semestre, la defensora del ciudadano asiste a las mesas de trabajo con la subgerencia de servicios de salud y direcciones, para posicionar la política de servicio al ciudadano y las directrices del modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Cumplimiento de la normatividad relacionada con la señalética e infraestructura para el acceso a las personas con discapacidad

Traducción de documentos de cara a la ciudadanía de información general en otras lenguas e idiomas.

La implementación de la estrategia de lenguaje claro en las diferentes instancias de la Subred Integrada de Servicios de Salud.

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 prestado en la entidad.

Para mejorar la calidad en servicio prestado dentro de la institución, la defensora de la ciudadanía realiza seguimiento a los diferentes mecanismos de escucha institucional, entre ellos el seguimiento a PQRSD, el cual es presentado y analizado en Junta directiva y Comité Directivo, generando acciones de mejoramiento inmediato.

Adicionalmente, se monitorean los resultados de las encuestas de satisfacción, evaluando diferentes criterios de calidad como oportunidad, acceso, información y comunicación,

humanización, ambientes físicos entre otros, en los servicios de Consulta Externa y/o Ambulatorios, Urgencias, Complementarios y Hospitalización en las diferentes unidades de la Subred Sur.

Se analizan los resultados obtenidos, considerando el total de encuestas aplicadas, número de usuarios satisfechos los cuales son 32.411 y el número de usuarios insatisfechos 32.147, permitiendo un porcentaje general de satisfacción del 99,18%.

En los Comités de seguimiento del Contact Center, Células con SDS, reuniones de articulación con Capital salud, se monitorea el comportamiento de los principales motivos de inconformidad de los usuarios y se proponen acciones de mejora, logrando la gestión efectiva de los casos de usuarios en lista de espera para la asignación de citas, la reducción en la tasa de PQRSD a 1,5 sobre la población asignada.

Adicionalmente la Defensora del ciudadano participa en reuniones periódicas con los integrantes de las formas de participación en salud, donde se escuchan las observaciones de la ciudadanía en cuanto a la prestación de los servicios.

Finalmente, se realizan seguimientos en campo, observando la dinámica de la prestación de los servicios y escuchando directamente la percepción de los usuarios frente a la atención recibida.

Recomendaciones:

La defensora del ciudadano recomienda mantener las acciones de mejora realizadas para el fortalecimiento del trato humanizado del cuerpo médico y colaboradores hacia los usuarios y familiares, así mismo la oportunidad en el acceso a los servicios como la correcta información de los horarios de visita a los pacientes y partes médicos a familiares.

Generar acciones enfocadas a mejorar la oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, así como la oportunidad de agenda de imágenes diagnósticas
Se requieren acciones de mejora en cuanto a la dificultad para asignación de citas de especialistas, la socialización de un trato adecuado de personal asistencial y administrativo, así como en los profesionales médicos en consulta.

Mantener las acciones de mejora para garantizar la oportunidad en los tiempos de atención inicial del Triage y la caracterización de pacientes con prioridad por riesgo, así mismo como la información por parte del personal administrativo y asistencial frente a la prevención del riesgo en caídas.

Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces,

e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Lineamiento 1 Comportamiento del ingreso de peticiones por mes

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

Tabla 3. Consolidado de peticiones

MES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL RECIBIDAS EN EL MES	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD
JULIO	535	535	100%
AGOSTO	586	586	100%
SEPTIEMBRE	497	497	100%
OCTUBRE	540	540	100%
NOVIEMBRE	443	443	100%
DICIEMBRE	366	366	100%

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

En el transcurso del segundo semestre del 2023, se registraron un total de 2.967 peticiones ciudadanas con el 100% de oportunidad en la respuesta.

Lineamiento 2 Subtemas frecuentes.

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

Tabla 4. Principales causas PQRSD II semestre 2023

No	CAUSAS	II SEMESTRE 2023	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	OPORTUNIDAD DE CITA POR ESPECIALISTA	790	26,63%
2	RECONOCIMIENTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	388	13,08%
3	ATENCIÓN DESHUMANIZADA	208	7,01%
4	OPORTUNIDAD R X E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	164	5,53%
5	OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS	151	5,09%
TOTAL, DE MANIFESTACIONES II SEMESTRE 2023		2.967	

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

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

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

Lineamiento 3 Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtemas.

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

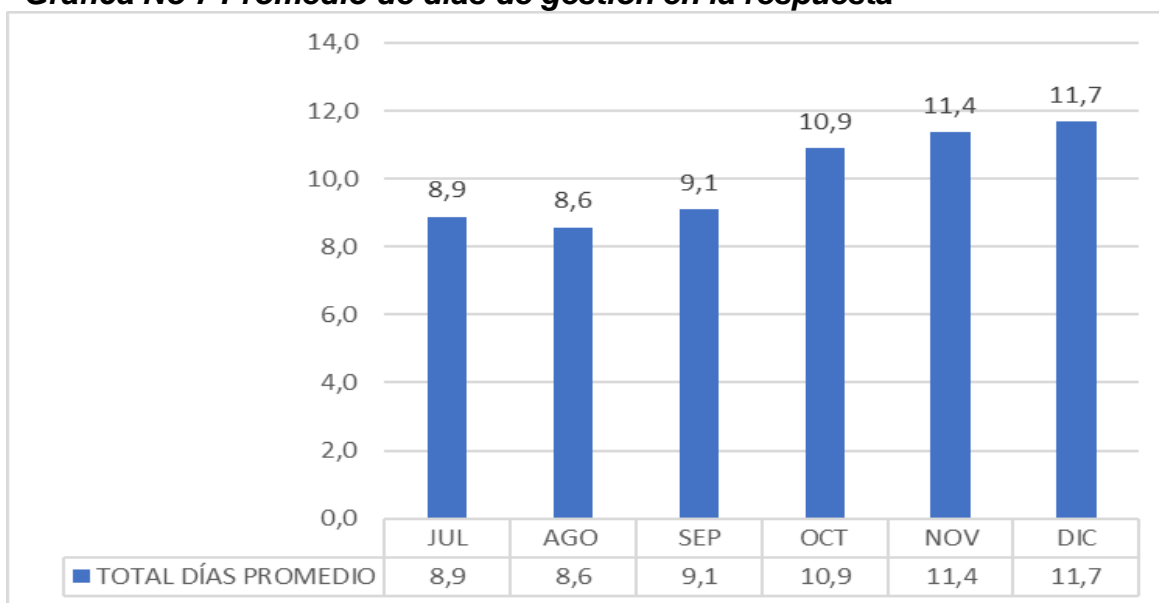
Tabla 5. Promedio de días de gestión en la respuesta a PQRSD

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA SUBRED SUR II SEMESTRE 2023					
		JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CONSULTA	30 días	19	-	-	-	-	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	-	-	6	6	-	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	7	6	9	12	12	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	7	8	10	11	12	11
FELICITACIÓN	15 días	3	5	6	10	7	7
QUEJA	15 días	10	12	12	15	14	12
RECLAMO	15 días	8	9	11	12	12	11

SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	10 días	-	-	9	10	8	8
SOLICITUD DE COPIA	10 días	7	7	6	11	8	-
SUGERENCIA	15 días	10	13	13	11	18	12
TOTAL GENERAL		8,9	8,6	9,1	10,9	11,4	11,7

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

Gráfica No 7 Promedio de días de gestión en la respuesta



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

Lineamiento 4 Análisis de calidad y calidez

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

Dado lo anterior es importante mencionar que, según el indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas que emite la Secretaría General se obtiene un porcentaje del 95%* para el segundo semestre del 2023. *Con corte a Noviembre (falta reporte por parte de la Alcaldía del mes de diciembre 2023)

Lineamiento 5 Conclusiones y recomendaciones.

A partir de la revisión y monitoreo de los diferentes mecanismos de escucha que tiene habilitados la Subred la defensora del ciudadano recomienda:

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

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

Lineamiento 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implemente estrategias para la divulgación de los canales y los derechos y deberes de la ciudadanía

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a la divulgación de los derechos y deberes y de los canales de atención en la página web y en las pantallas de salas de espera y la publicación de la estrategia de derechos y deberes, conócelos y vívelos de corazón donde se evidencia que se cuenta con la publicación permanente de los derechos y deberes en la página web y se observa cambios en la estructura de la página web en el segundo semestre siendo esta visible para el ciudadano.

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

De igual manera se revisan los monitores de sala de espera donde se publica de manera permanente los canales de atención, los derechos y deberes entre otros temas de interés.

Publicación de los trámites y servicios en la página web de la subred sur

Publicación de sedes y horarios de atención

Banner de transparencia y acceso a la información pública, participa, atención y servicio a la ciudadanía.

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

De manera semanal se realiza publicaciones de las actividades realizadas a través de semana en imágenes.

Y se realiza publicación de la estrategia le ponemos el corazón donde los funcionarios promueven el compromiso que se tiene con el ciudadano en el momento de la atención.

Durante el segundo semestre se realizaron las siguientes actividades

Publicación acerca del Consultorio Dinamizador, una estrategia integral para la mejora en la atención de los pacientes.

Desde el Centro de Salud Manuela Beltrán te contamos cómo fue la participación de la Subred Sur en la versión 32 del Foro OES

En el #DASCD somos incluyentes al actuar y hablar

- Publicación mundo es más inclusivo, actuemos y hablemos con confianza.
- Se publica La inauguración del nuevo Centro de Salud El Tunal.
- Se publica la inauguración Centro de Salud Danubio.
- Publicación de la estrategia Con las artesanas de sonrisas brindamos espacios de bienestar a nuestros pacientes hospitalizados
- Publicación de Entornos Digitales Seguros

Recomendaciones:

Esto en pro de mejorar el relacionamiento con la ciudadanía al facilitar su acceso a la información la defensora siguiere:

- Publicación de los derechos y deberes en la página web en lengua Wounaan
- Publicación de la estrategia de derechos y deberes de la estrategia conócelos y vívalos de corazón

Lineamiento 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.

La defensora del ciudadano promueve la actualización del módulo específico de Servicio a la ciudadanía, donde se da a conocer la política pública y las acciones para su implementación a nivel de la entidad, de manera transversal a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

El 100% del talento humano que ingresa a la institución realiza la inducción donde se cuenta con el módulo de Servicio al ciudadano, evaluando la apropiación conceptual.

Adicionalmente, para el II Semestre de 2023 se han adelantado reuniones de fortalecimiento técnico con los auxiliares administrativos que han ingresado a desempeñar

su función como informadores (primera línea de atención), quienes han recibido inducción y capacitación institucional para el adecuado desempeño de sus actividades.

La defensora del ciudadano promovió en el comité directivo la realización periódica en las jornadas de inducción y reinducción, que deben enfocarse en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción. Estas jornadas tienen como propósito garantizar que todos los colaboradores de la entidad estén informados y alineados con los principios, objetivos y acciones establecidas en la política, contribuyendo así a una atención al ciudadano de calidad y centrada en sus necesidades.

Además, la defensora sugirió seguimiento constante tras las jornadas, mediante sesiones de seguimiento y evaluación para asegurar que los colaboradores apliquen lo aprendido y puedan resolver cualquier duda o inquietud que surja en el proceso, para generar una cultura organizacional enfocada en brindar un servicio de excelencia, centrado en la satisfacción y bienestar de los ciudadanos.

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

En la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano, durante la vigencia se ha realizado inducción general y en puesto de trabajo a 10 informadores, dos técnicos de PQRS seis trabajadoras sociales. Desde el área de talento humano se realiza seguimiento para cumplir el 100% de la cobertura del personal que ingresa a la entidad.

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

Lineamiento 3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

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

La cualificación y el entrenamiento están orientados a desarrollar las habilidades técnicas y comunicativas necesarias para brindar una atención de calidad. Se proporcionará a los

servidores herramientas para una comunicación efectiva, resolución de conflictos, manejo de situaciones delicadas y el conocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

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

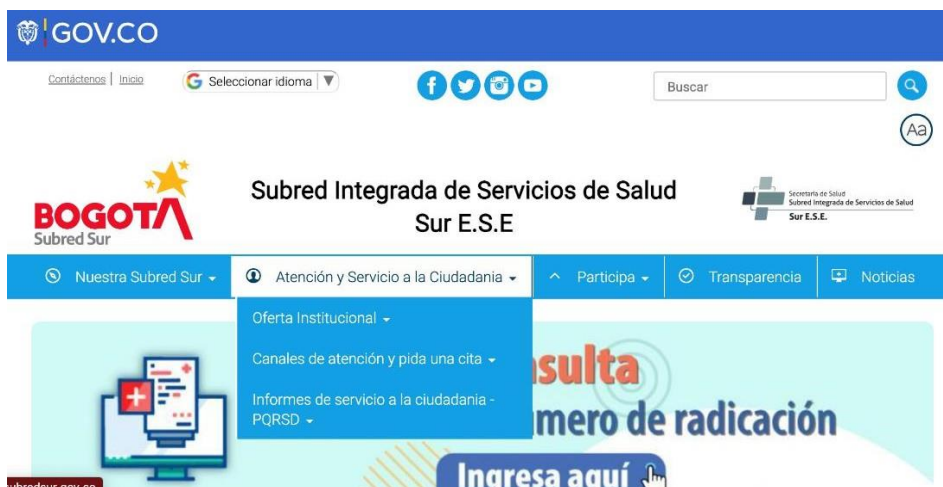
Estas acciones formativas se realizarán de manera continua y periódica, adaptándose a las necesidades y demandas cambiantes del entorno.

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

Además, La Subred Integrada de Servicios en la página web tiene el link de atención a la ciudadanía y el link de participación, y se alinea según los parámetros de la resolución 1519 de 2020, en información pública, tramites y servicios, espacios de diálogo, control social, participación y construcción ciudadana.

Imagen 5. Menú principal página web Subred Sur



Fuente: Página web Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

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

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

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

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

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

Lineamiento 1: Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

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

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

Asimismo, la defensora, se promovió la actualización de la página web institucional para facilitar la navegación.

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

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

La defensora ha estado apoyando las actuaciones y avances de la plataforma tecnología Dinámica Gerencial. el objetivo de facilitar tanto al funcionario como al usuario los registros de la atención en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur de manera transversal en todas las unidades de atención.

La defensora del ciudadano realiza seguimiento a la orientación brindada por los informadores y técnicos de PQRS con relación trámite de concepto Sanitario, entrega de resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas con el fin de optimizar este trámite ya que estos se realizan de manera virtual.

Lineamiento 2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

La subred Integrada de Servicios de Salud Sur, cuenta con 11 tramites inscritos en la página del Sistema Único de información de Trámites (SUIT) de igual manera en la guía de trámites y Servicio distrital, de los cuales 7 son parcialmente en línea, laboratorio clínico (entrega de resultados por la página web), Imágenes diagnosticas (entrega de resultados por la página web) Medicamentos (entrega de medicamentos cerca de casa), Historia clínica (entrega de historia clínica) , Concepto Sanitario (respuesta y visita a establecimientos comerciales), asignación de citas médicas por call center Distrital, y los demás son de tipo informativo de cómo realizar el tramite

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

Tabla 6. Resultados de la racionalización de trámites vigencia 2023

TRÁMITE	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA IMPLEMENTADA	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	TIPO
Concepto Sanitario	Actualmente se cuenta con dos meses para dar respuesta a la solicitud. Realizar la visita de inspección y emitir el Concepto Sanitario, el cual puede ser favorable, favorable con requerimientos o desfavorable.	Se redujo en cinco (5) días el tiempo de obtención. El Concepto Sanitario se obtiene en un tiempo máximo de 55 días calendario.	Ahorro de tiempo para apertura del establecimiento; o realizar las adecuaciones o ajustes, cuando el concepto sea favorable con requerimientos; o evaluar las condiciones de infraestructura sanitaria, en caso de que el concepto sea desfavorable.	Racionalización Administrativa Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.
Terapia	El Servicio de Rehabilitación cuenta actualmente con dos puntos de atención en Centro de Salud Betania y Centro de Salud El Carmen.	Se aumentó un punto de atención de Terapia en el Centro de Salud Candelaria La Nueva.	Implementación de nuevas tecnologías biomédicas (Hidroterapia), para dar respuesta a las necesidades individuales de tratamiento en rehabilitación, mejorando el acceso, la oportunidad y continuidad en el tratamiento, con puntos de atención en las localidades de Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar.	Racionalización Administrativa Aumento de canales y/o puntos de atención
Radiología e Imágenes Diagnósticas	El servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas se oferta en las unidades de Meissen, Tunal, Vista Hermosa, Tunjuelito, Santa Librada, El Carmen, Manuela Beltrán y Marichuela	Se aumentó un punto de atención de Radiología e Imágenes Diagnósticas en el Centro de Salud Candelaria La Nueva	Se benefician los usuarios de la localidad de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme y ruralidades por la facilidad de acceso y la apertura de agenda para las especialidades de ecografía ginecológica y ginecobstétrica y la toma de estudios de radiología convencional.	Racionalización Administrativa Aumento de canales y/o puntos de atención

Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

La defensora realizó seguimiento de las mejoras implementadas en la racionalización de los tramites donde solicita realizar seguimiento al agendamiento de terapias en el centro de salud de candelaria ya que esta evidencia dificultades en el acceso a todo el paquete de terapias al área de dirección complementaria

Tabla 7. Resultados del Monitoreo del plan de acción del comité técnico de racionalización de tramites vigencia 2023

N°	Actividad	Responsable (s)	Fecha Inicio	Fecha de Finalización	Porcentaje (%) de Avance de la actividad
1	Revisar el Inventario de Trámites, Identificar Costos Institucionales del Trámite, Riesgos de Corrupción y Actualizar la información registrada en los Formatos Integrados de los Trámites inscritos en el SUIT.	Procesos Dueños de Trámites - Oficina de Sistemas de Información TIC - Oficina Asesora de Desarrollo Institucional - Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	01/03/2023	30/11/2023	95%
2	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Estrategia de Racionalización 2023 registrada en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT y en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	25/01/2023	31/01/2023	100%
3	Revisar y validar los Planes de Trabajo para la Implementación Estrategias de Racionalización de Trámites de la Subred Sur, para la vigencia 2023.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	01/04/2023	28/04/2023	100%
4	Ejecutar el plan de trabajo para la implementación de las estrategias de racionalización 2023, registradas en el SUIT.	Procesos Dueños de Trámites	01/03/2023	29/12/2023	100%
5	Realizar Monitoreo a la ejecución del Plan de Trabajo para la Implementación de las Estrategias de Racionalización de Trámites de la Subred Sur 2023	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	01/03/2023	29/12/2023	100%
6	Evaluar las acciones de racionalización implementadas en 2023 y continuar nuevos ciclos de racionalización.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites	01/12/2023	29/12/2023	100%
7	Recopilar Información General para priorizar y focalizar las diferentes oportunidades de racionalización para la vigencia 2024	Comité Técnico de Racionalización de Trámites - Procesos Dueños de Trámites	03/07/2023	29/12/2023	100%
8	Priorizar los trámites identificados para la vigencia 2024, mediante el análisis detallado de la información recopilada y la elaboración del diagnóstico de la situación actual para los mismos.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites - Procesos Dueños de Trámites	01/12/2023	19/01/2024	100%
9	Formular Acciones de Racionalización y registrar la estrategia de racionalización para la vigencia 2024, en el SUIT y PAAC.	Comité Técnico de Racionalización de Trámites - Procesos Dueños de Trámites	01/12/2023	31/01/2024	90%
			TOTAL DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN		98%

Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

La defensora del ciudadano participa en el comité de racionalización de trámites y hace seguimiento a las actividades del plan de acción del comité, de ahí se evaluó con un cumplimiento del 98 %.

Tabla 8. Propuesta de racionalización vigencia 2024

TRÁMITE	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA POR IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	TIPO
---------	------------------	------------------------	----------------------------------	------

<p>COPIA DE HISTORIA CLINICA</p>	<p>La solicitud de la copia de la Historia Clínica y la entrega de la misma se realiza de manera presencial y vía correo electrónico.</p>	<p>Radicar la solicitud de la copia de la Historia Clínica, visualizar la trazabilidad del trámite y descargar la copia de la Historia Clínica y sus anexos, desde la Sede Electrónica de la Subred Sur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evitar el traslado del usuario a la entidad para consultar el estado del trámite. ➤ Visualización del estado del trámite en tiempo real. ➤ Descargue de la historia clínica en el gestor documental o por correo electrónico. ➤ Ahorro de recursos para el usuario, evitando el pago de copias o CD con la copia de la Historia Clínica. 	<p>Racionalización Tecnológica</p>
---	---	--	---	------------------------------------

Fuente: Oficina de Desarrollo institucional. Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE. 2023

Los diferentes responsables de los trámites realizaron revisión para la virtualización de los trámites para la vigencia 2024, de acuerdo a los recursos disponibles y se priorizo la racionalización el trámite de historia clínica Radicar la solicitud de la copia de la Historia Clínica, visualizar la trazabilidad del trámite y descargar la copia de la Historia Clínica y sus anexos, desde la Sede Electrónica de la Subred Sur.

Lineamiento 3 promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, y con la Defensora de la Ciudadanía como garante, durante el segundo semestre de 2023 se adelantaron las siguientes estrategias para brindar apoyo a los ciudadanos en condición de discapacidad por medio de la vinculación de un técnico wonaan que está encargado de prestar servicios de información y orientación a los usuarios en el Centro de salud vista hermosa y brindar apoyo en la interpretación a los miembros de su comunidad que requieran servicios de salud de la Subred Sur.

La defensora del ciudadano apoya la implementación de la estrategia de lenguaje claro en la entidad y estableció para el equipo de trabajo la realización del curso de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación.

En función de garantizar el derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública por todos los canales de atención dispuestos en la SUBRED SUR, (Canal presencial, virtual y telefónico), aplicando en la prestación del servicio, el abordaje en la atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial para este segundo semestre de 2023 adelantó e implementó acciones encaminadas a mejorar estos canales como: la página web con traducción en lengua de señas para las personas con discapacidad auditiva, botón de acceso

para personas con discapacidad visual, garantía de derechos a partir de la traducción de deberes y derechos en lengua de la comunidad indígena wounnan, funcionamiento del PBX 6017300000 y registros de llamadas con su respectiva respuesta y solución

Se identifica a partir de la interposición de PQRSD un registro de uso de los canales durante el segundo semestre de 2023 de la siguiente manera: buzón 2142 registros, e mail 385 registros, web 222 registros, telefónico 130 registros y presencial 88 registros respectivamente.

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 para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio a la Ciudadano a cargo de la defensora, integra y controla las manifestaciones de los usuarios y familias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha con el Sistema de gestión documental y correspondencia interno Ágil Salud, con el fin de realizar el traslado y trámite correspondiente a los servicios involucrados, proyectando así, las respuestas que ingresan a la institución, de tal manera que se pueda notificar las acciones y las gestiones correspondiente al ciudadano de manera oportuna y transparente, para dar así cumplimiento a lo establecido en el artículo 56 de la ley 1437 de 2011

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

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

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

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

Lineamiento1: El defensor de la ciudadanía remitirá a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá- Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero), un informe en el que se

relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas

Se anexa informe de buenas prácticas vigencia 2023

Lineamiento 2 El defensor de la ciudadanía participará en la comisión Intersectorial de Servicio a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la política pública Distrital de servicio a la ciudadanía e en la implementación de la figura del defensor en las diferentes entidades.

Se participó activamente durante la vigencia 2023 con un cumplimiento del 100%, en las sesiones de la comisión Intersectorial de Servicio a la ciudadanía llevado a cabo en el segundo semestre 2023 en las siguientes fechas

30 de junio de 2023

28 de noviembre 2023

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

Conclusiones y recomendaciones

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

La Defensora ha logrado avances en la implementación y cumplimiento de la estrategia de derechos y deberes dentro de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. Con la socialización en salas de espera, el envío de información por WhatsApp y la organización de actividades pedagógicas mensuales.

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

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

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

Se logró reducir las filas en los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur, con la ampliación de horarios, canales para la asignación de citas, la reorganización en salas de espera y la descentralización de la consulta especializada y la entrega de medicamentos especializados.

Se disminuyeron tiempos administrativos por la presencia de los satélites de Capital Salud. Esta estrategia ha permitido desde la Secretaría Distrital de Salud, unir esfuerzos para atender a nuestra población, brindando una atención integral y como respuesta a las necesidades más inmediatas con la autorización de los servicios médicos, asignación de citas y orientación e información; y así contribuir a la disminución de barreras de acceso a los servicios de salud.

Recomendación

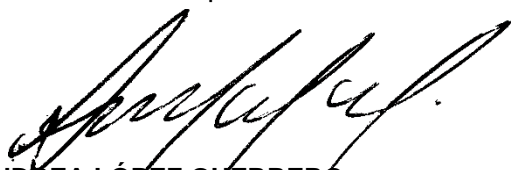
Desde la figura de la defensora del ciudadano se recomienda:

Fortalecer a nivel institucional la estrategia de lenguaje claro

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

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

Avanzar en la implementación del Modelo de relacionamiento con la ciudadanía.



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

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

Proyectó: Elizabeth Campos Moreno profesional especializado