

Entidad

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Defensora del Ciudadano verificó el comportamiento de los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía en la entidad, a través de los diferentes mecanismos de escucha dispuestos para los usuarios, familias y comunidad. Durante el primer semestre de 2024, se registraron 3,190 PQRSD-F, de las cuales se cumplió con el 100% en la oportunidad de respuesta al usuario, según el tiempo estipulado por la normatividad vigente. Además, se registró un promedio de 9 días para emitir una respuesta definitiva a las solicitudes de los usuarios.

Por otra parte, la Defensora del Ciudadano verificó el informe de satisfacción de los usuarios de los servicios de Consulta Externa, Servicios Complementarios, Urgencias y Hospitalización en los 17 centros de salud y 5 hospitales de la Subred Sur. De los 20,615 usuarios encuestados, 20,303 manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que resultó en un 98,49% de satisfacción global. Este porcentaje abarca diferentes criterios de calidad como oportunidad, accesibilidad, humanización, seguridad del paciente, e infraestructura y ambientes físicos. Asimismo, la Defensora del Ciudadano supervisó la educación en derechos y deberes a los usuarios. En el primer semestre de 2024, se educaron 49,991 usuarios, conforme al Plan de Acción de Atención al Ciudadano. Estas actividades se implementaron a través de la estrategia educativa "PICO Y PLACA", mediante la cual se socializa un derecho y un deber diario en las salas de espera.

- Línea 1 de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía : Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, la defensora del ciudadano verificó el desarrollo de programas educativos en salas de espera sobre temas como el modelo de atención en salud, aspectos básicos del aseguramiento, canales de atención y mecanismos de escucha, el enfoque diferencial, el cuidado de la infraestructura, seguridad del paciente, lavado e higienización de manos, la ruta materno-perinatal, la ruta de atención a personas con discapacidad y la ruta de salud mental. Estos registros se realizaron en la herramienta Si Cuéntanos, educando a 146,785 usuarios en las diversas temáticas durante el primer semestre.

La Defensora también verificó la realización de campañas informativas dirigidas a usuarios en salas de espera, abordando temas como la Ruta de la Salud, Call Center Distrital, Defensor del Ciudadano, trámites y servicios, portafolio de servicios y vacunación. Para el primer semestre, estas actividades impactaron a un total de 53,692 usuarios, registrándose la información en la herramienta Si Cuéntanos.

En cuanto a la coordinación de la ruta de la salud, se llevaron a cabo 105,846 traslados, la de la Defensora del Ciudadano verificó la operatividad de la ruta y dialogo con los veedores comunitarios en el espacio de la veeduría para conocer sus percepciones del servicio.

Por otra parte, verificó la asistencia de 3,225 usuarios al taller pedagógico del "Buen Usuario", un espacio dirigido a educar en derechos y deberes a los usuarios que inasisten a consultas médicas programadas.

Finalmente, la Defensora del Ciudadano corroboró la participación de 5,379 usuarios en socializaciones y charlas sobre enfoque diferencial, realizadas en las diferentes unidades de prestación de servicios de salud

Durante el semestre la defensora del ciudadano adelantó acciones tendientes a fortalecer las habilidades del talento humano de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, dentro de las cuales se capacitó a través de un taller dirigido por la Veeduría distrital a los Referentes de la Oficina, se presentaron en el ejercicio los siguientes documentos para revisión de lenguaje claro:

- Formato de respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
- Formato de vinculación a las formas de participación.
- Carta de trato digno.

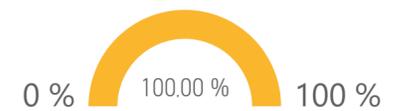
Desde la veeduría se realizó la revisión de documentos y se recibió retroalimentación en el cumplimiento de las características de lenguaje claro con una visión de ciudadanía.

Las recomendaciones recibidas fueron:

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La defensora del ciudadano verifica la implementación del modelo Distrital de relacionamiento Integral con la ciudadanía, donde verifica la socialización del modelo al Comité directivo de la entidad y en el comité de gestión y desempeño MIPG y se desarrolla mesa técnica, en la cual se elabora el plan de trabajo de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía, donde se registran los avances y la defensora del ciudadano verifica que las acciones allí inscritas.

En sesión de Comité MIPG se aprueba el plan de trabajo y se realiza seguimiento al avance en la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, teniendo como avances la constitución de la Mesa Técnica de apoyo al Comité MIPG para el Modelo de relacionamiento con la ciudadanía, inclusión de actividades propias de las directrices del Modelo de relacionamiento con la ciudadanía en el Plan operativo anual POA y en el Plan de transparencia y ética pública PTEP, Rendición de cuentas, Actualización las políticas y documentos institucionales relacionados, Implementación Criterios diferenciales de accesibilidad, Lenguaje claro, Enfoque de derechos, diferencial y de género.

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La subred Integrada de Servicios de Salud Sur, cuenta con el plan anual de adquisiciones, el cual es de conocimiento de la defensora, en el contexto de la planeación estratégica de gestión de los recursos necesarios para la prestación de los servicios de salud, con el fin de contar con los insumos y equipos necesarios para la atención de los pacientes, del cual se hace seguimiento en el comité de gestión y desempeño del cual hace parte la defensora del ciudadano, adicionalmente, en el comité directivo se hace seguimiento al comportamiento financiero de la entidad y de la disponibilidad de recursos para la atención de los usuarios, en este espacio se cuenta con la participación de la Defensora del ciudadano.

Por otra parte La Subred Sur, dentro de su presupuesto anual asigna los recursos para la prestación de los servicios, a partir de los diferentes contratos y convenios. La defensora del ciudadano participó en la socialización del contrato que se realizó con la Secretaria Distrital de Salud para la Prestación de servicios de salud y la Subred Integrada de servicios de Salud Sur, (promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación incluye medicamentos) a la población no asegurada sin capacidad de pago, población objeto de fallos judiciales y en general población a cargo del Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS. Adicionalmente se participa en los seguimientos de los contratos vigentes con la EPS Capital Salud, principal pagador de servicios con el que tiene contrato la Subred Sur.

De igual manera la defensora del ciudadano verificó la implementación del convenio Ruta de la Salud el cual tiene como objetivo facilitar el acceso a los servicios de salud para la población vulnerable y grupos especiales, entre estos grupos beneficiados se encuentran adultos mayores, personas con discapacidad, gestantes y menores de 18 años. durante la ejecución del convenio se realizó un total de 106.228 traslados. De estos, 2.036 traslados se llevaron a cabo en la ruta de Interconexión de Sumapaz, mientras que las rutas internas de Nazareth y San Juan registraron 2.198 traslados.

Se cuenta con el documento de presupuesto y el plan anual de adquisiciones publicado en la página web de la entidad.

La defensora del ciudadano evidencia que en la Subred Sur se cuenta con una dependencia específica dedicada a promover la participación ciudadana y el servicio a la ciudadanía, que cuenta con el siguiente talento humano para su operación:

Nivel directivo: Jefe de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano.

Nivel táctico:

Referente de participación: Responsable de coordinar a cuatro profesionales de trabajo social, quienes brindan asistencia técnica en las formas de participación, como las asociaciones de usuarios, COPACOS y Juntas Asesoras Comunitarias en las cuatro localidades. Además, gestionan el comité de ética a nivel institucional.

Referente de acceso: Responsable de coordinar las estrategias para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios, desde los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, virtual)

Referente de necesidades y expectativas: Identifica, analiza y gestiona las necesidades y expectativas de los usuarios captadas a través de las PQRS y encuestas de satisfacción

Referente de trabajo social : Responsable de la gestión social para el restablecimiento de los derechos de los usuarios en las distintas etapas de la vida.

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

1. Lenguaje claro: la defensora del ciudadano ha desempeñado un papel fundamental en la implementación de la estrategia de lenguaje Claro, revisando y verificando avances en varias áreas claves:
 - a. La Defensora del Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud se asegura de que los ejercicios de capacitación en lenguaje claro, incluidos en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), se aborden puntualmente durante las jornadas de inducción y reinducción. Como parte de sus responsabilidades, verifica que estas actividades se realicen en la institución conforme al cronograma establecido, garantizando así que todos los participantes reciban la información necesaria para fomentar el uso del lenguaje claro en sus funciones.
 - b. capacitación del 100% de los Colaboradores de servicio a la ciudadanía: la defensora ha revisado y confirmado que se ha completado la capacitación de la totalidad de los colaboradores de servicio a la ciudadanía en el uso y aplicación de lenguaje claro. Este logro asegura que todos los miembros del equipo estén equipados con las herramientas y conocimientos necesarios para comunicar de manera efectiva y comprensible, mejorando así la claridad y accesibilidad de la información.
 - c. La defensora del ciudadano ha verificado la elaboración de una Pieza Comunicativa: Se ha desarrollado una pieza comunicativa con pautas específicas para la elaboración de documentos en lenguaje claro. Este recurso sirve como una guía práctica para los colaboradores, facilitando la evaluación y mejora continua de los documentos para asegurar que cumplan con los estándares de claridad y comprensibilidad establecidos. Se hizo despliegue en la página web de la entidad, papel tapiz de todos los equipos de cómputo de los colaboradores, en redes sociales.
 - d. La defensora ha revisado y verificado la construcción Metodológica del Taller de Innovación y Relacionamiento con la Ciudadanía: este taller tiene como objetivo fortalecer la interacción con los ciudadanos mediante el uso de lenguaje claro, promoviendo una comunicación más efectiva y accesible. La metodología desarrollada bajo la supervisión de la defensora, incluye técnicas y estrategias innovadoras para mejorar la participación ciudadana y el entendimiento mutuo.
 2. Desarrollo de mesa de lenguaje claro: La defensora del ciudadano recomendó unificar la mesa de trabajo del modelo de relacionamiento con la ciudadanía y la mesa de lenguaje claro. ya que este es un componente importante del modelo y los participantes de estas mesas el cual tiene seguimiento en la entidad por parte de desarrollo institucional como segunda línea de defensa en el PTEP, y de esta manera mejorar la oportunidad, accesibilidad y veracidad de la información que se remite a la ciudadanía por los diferentes canales de atención y medios de comunicación establecidos para tal fin, en las mesas se han evidenciado avances con la conformación de la mesa, acto administrativo, priorización de documentos para su actualización con lenguaje claro para inscribir ante la veeduría
- Generación de espacios - laboratorio de Simplicidad: Durante la vigencia, la Defensora del Ciudadano observó la ejecución del primer laboratorio de simplicidad realizado en el taller de innovación. Uno de los temas abordados fue la construcción de un diccionario que incluye palabras y conceptos relacionados con servicios a la ciudadanía, participación, y trámites. La actividad consistió en entregar tres conceptos a cada grupo, para que los participantes definieran individualmente lo que sabían o pensaban sobre estos términos, partiendo de sus propios conocimientos.
- Incorporación de lenguaje claro en los manuales y procedimientos: la defensora del ciudadano realizó recomendaciones relacionadas con la actualización del documento CA -CDO-MA-01 elaboración y control de documentos por parte de la oficina de calidad (control documental) y de igual forma solicita la creación de la guía metodológica de lenguaje claro institucional, que permita dar pautas para la comunicación verbal, no verbal y escrita que permita ser entendido, por los diferentes grupos de valor.
- Enfoque de Derechos:

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se avizoran en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La subred Integrada de Servicios de Salud Sur, establece los siguientes mecanismos de escucha establecidos para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses:

1. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”: este sistema, permite, realizar el registro de información, clasificándola por cualquiera de las tipologías establecidas, entre ellas, “Denuncia por actos de corrupción”.

La defensora del ciudadano verifica de manera permanente el enlace en la página web institucional, en enlace dirigido a denunciar los actos de corrupción a través del mecanismo dispuesto por Bogotá te escucha, de los cuales para el primer semestre se presentaron 7 solicitudes de posibles actos de corrupción de las 3.190 solicitudes registradas por la ciudadanía, la cual representa el 0,22% de la participación del periodo, atendido y resuelto por la dependencia de control interno disciplinario.

2. Puntos de atención de la ciudadanía , Hospital Tunal, Meissen, Mari chuela, Carmen y Vista Hermosa. mecanismos de escucha dispuestos por la Subred Sur, para atender de manera personalizada a los usuarios , cuando quieren interponer PQRSD-F de manera verbal o escrita, inclusive denuncias por actos de corrupción

3. 76 Buzones de Subgerencias los cuales están distribuidos en todas las unidades de atención ubicados estratégicamente en las salas de espera y sitios visibles por los usuarios en los diferentes servicios, que para este periodo este mecanismo fue el más utilizado por la ciudadanía con 2.192 solicitudes con un 68,71% sobre el total de 3.190 solicitudes interpuestas en el I semestre del 2024

4. Se encuentra habilitado el correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el cual recibió este semestre 279 solicitudes ciudadanas analizadas y tramitadas como PQRSD-F dentro del marco normativo.

5. Línea exclusiva PQRSD-F 3219006446, la cual para este periodo recibió 122 solicitudes ciudadanas con una participación de 3,82% sobre las 3.190 peticiones en el primer semestre del 2024

La defensora de la ciudadanía verifica que de acuerdo a la directiva 005 del 2023 todas las personas que manejen el Sistema Distrital Bogotá te Escucha firmen el compromiso de confidencialidad.

INCLUIR ESTRATEGIA SENDAS DE INTEGRIDAD (YENNI)

La defensora del ciudadano comprobó el desarrollo de la estrategia metodología plan de sensibilización en cultura de integridad grupos ciudadanos que conforman las veedurías y las formas de participación en cuanto antisoborno, fraude, participando en la construcción de las estrategias institucionales de integridad, desarrollándose con las Instancias de participación sensibilizando a los veedores para que denuncien a través de los canales en caso que identificaran algún acto de corrupción.

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La defensora del ciudadano verificó la actualización del procedimiento de trámites para las PQRSD-F de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur versión 10 para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el marco normativo de entes de control, de cara a las solución de los requerimientos ciudadanos por medio de respuestas oportunas con criterios de calidad en las mismas.

Que durante el primer semestre se realizó el despliegue de adherencia del procedimiento a las áreas involucradas, contando con directores, profesionales de enlace de los diferentes hospitales y centros de salud y apoyos en la gestión de PQRSD-F a través de un instrumento de medición tipo encuesta que arroja un 97,92% en la última prueba de conocimiento a este documento y un global de 89,42%.

Ante el seguimiento de la Alcaldía Mayor la defensora de la ciudadanía verifica el informe realizado el cual muestra un 99% de cumplimiento en los criterios de calidad en las respuesta emitidas (Oportunidad, Calidad, Calidez y Coherencia) en lo que respecta al primer semestre del 2024, realizando un proceso de retroalimentación y capacitación con el equipo que tramita y gestiona las PQRSD-F interpuestas por la ciudadanía y los responsables de emitir y proyectar las respuestas a los usuarios.

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

ORDENAR A PARTIR DE LOS ESCENARIOS DE REALCIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA :

Accesibilidad Web. La defensora al ciudadano verifica de manera permanente la accesibilidad de la página web en especial en el menú de atención y servicio a la ciudadanía, verifica la publicación de los tramites y OPAS , informes de publicación de acuerdo a la normatividad , de igual manera verifica los formularios y enlaces que le permitan a la ciudadanía presentar peticiones , quejas y reclamos, solicitudes de información pública y denuncias , de igual manera verifica la actualización del portafolio de servicios. Publicación de contratos y presupuesto.

- La defensora verifica a través de la página WEB la publicación del Calendario eventos y realiza seguimiento al cumplimiento de las reuniones definidas con la alta gerencia y equipo directivo en relación con las Formas de participación en cada una de las localidades de influencia de la Subred Sur.

- Sede electrónica Agilsalud

- Contenidos audiovisuales incluyentes, La defensora del ciudadano promovió y verificó la publicación de la página web, con lenguaje inclusivo,

- actualización SUIT : la defensora del ciudadano verifica la actualización de la información de los formato integrados , en la plataforma del SUIT. donde se actualizó información de los tramites de : Historia Clínica, asignación de citas, certificación de nacido vivo, certificación de defunción. radiología e imágenes diagnosticas, laboratorio clínico, terapia, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, vacunación de caninos y felinos,

- Socialización PQRSD-F La defensora del ciudadano verificó los 27 casos reiterativos de solicitudes ciudadanas registrados en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, evidenciando planes de acción y estrategias por parte de las áreas involucradas reportadas y evidenciadas en los informes trimestrales de PQRSD-F, realizando un seguimiento de las respuestas emitidas para generar respuestas de fondo a los ciudadanos.

A demás participó en mesas de trabajo con entidades del sector generando estrategias, con el fin de mitigar las casusas reiterativas entre los usuarios. Recomendaciones

La defensora recomendó, la caracterización de las causas reiterativas, identificando los usuarios con mayor cantidad de solicitudes por el mismo motivo y promover soluciones definitivas para estos ciudadanos y quitar así barreras de acceso en los servicios prestados.

OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS

APP Subred Sur : La defensora del ciudadano realiza recomendaciones con relación a la puesta en marcha en APP, este aplicación permitirá actualizar tus datos, solicitar citas médicas, revisar tus fórmulas, solicitar historia clínica, verificar las órdenes médicas. y conocer nuestro portafolio de servicios.

- Caracterizar la oferta institucional, trámites, La defensora del ciudadano comprobó el cumplimiento del plan de acción del comité, donde evidencio la actualización de la política y de la guía de racionalización de trámites de

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Defensora del Ciudadano ha impulsado una serie de recomendaciones dirigidas a las áreas de comunicaciones, orientadas a mejorar la divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los canales de atención. Como resultado de estas acciones, se ha logrado el diseño y elaboración de una pieza de comunicación específica que promueve el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes.

Avances cualitativos:

Plataforma web inclusiva: La integración de servicios de salud cuenta con una página web accesible y multilingüe, donde se publican los derechos y deberes de la ciudadanía en español, inglés y una lengua indígena Wounaan. Este avance fortalece la accesibilidad de la información para distintos grupos étnicos y lingüísticos, promoviendo la equidad y el acceso universal a los servicios.

Material audiovisual accesible: Se ha producido un video institucional con subtítulos y un lenguaje adaptado para asegurar la comprensión por parte de personas con discapacidades auditivas. Este video está alineado con los criterios diferenciales, lo que garantiza una comunicación inclusiva y efectiva para todos los usuarios.

Materiales físicos adaptados: En las salas de espera de las instalaciones de salud, se han implementado banners informativos en español y en Braille. Esta estrategia asegura que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de manera autónoma, reforzando el enfoque inclusivo de la institución.

Socialización de derechos en facturas y citas: De manera constante, se ha implementado la socialización de los derechos y deberes de la ciudadanía a través de los vouchers de facturas y las asignaciones de citas. Esto permite una difusión permanente y directa de la información a los usuarios en cada interacción con el sistema de salud.

Socialización de derechos en salas de espera. Los informadores realizan de manera diaria en cada una de las unidades de atención la charla sobre los derechos y deberes, esta actividad se realiza de manera individual y grupal y se registra la actividad en el aplicativo de SI CUENTANOS de la Secretaria de Salud.

Estos avances reflejan un esfuerzo sostenido por garantizar que la ciudadanía no solo conozca sus derechos y deberes, sino que también tenga acceso a los canales de atención de manera inclusiva y equitativa, asegurando la participación efectiva de todos los grupos poblacionales.

Estrategia equipo dinamizador de derechos y deberes: Se conformó un grupo de líderes dinamizadores de los derechos y deberes en las diferentes unidades asistenciales y administrativas, quienes mediante metodologías lúdicas sensibilizan y capacitan a usuarios y colaboradores en los derechos y deberes

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Desde el subproceso de Capacitación de la Subred Sur se elaboró una matriz de identificación de necesidades para fortalecer conocimientos y habilidades de los colaboradores de cada dependencia. La Defensora del ciudadano priorizó las siguientes temáticas orientadas al servicio a la ciudadanía para que se incluyeran en el plan de capacitación institucional:

- Derechos y Deberes (humanos, de la mujer y del usuario).
- Población diferencial y Lenguaje Claro.

La defensora del Ciudadano ha verificado el desarrollo del cronograma de capacitaciones mensual en temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía y que han sido seleccionadas en base a las necesidades identificadas en los equipos de los diferentes procesos, lo anterior con el fin de fortalecer los conocimientos y capacidades de los colaboradores para prestar un mejor servicio. Adicionalmente, estos contenidos están en plataformas como el SENA, Veeduría Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá, entre otras permitiendo a los colaboradores certificarse en estos temas.

En el primer semestre del año, se abordaron los siguientes temas:

- Gobierno abierto
- Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo –SARLAFT–
- Participación Ciudadana
- Transparencia
- Humanización de Servicios de la Salud

La cobertura de la oficina en este aspecto en el primer semestre 2024 fue del 90%, el 10% restante corresponde a los contratistas que no realizaron ningún curso debido a que tuvieron inconvenientes con las plataformas para la inscripción o ingresaron a la entidad pasado el tiempo límite de inscripción en las plataformas.

- La defensora del ciudadano realiza fortalecimiento de capacidades en el talento humano del equipo de informadores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano en temáticas como : portafolio de servicio, comunicación, tipos de comunicación, comunicación paraverbal, estrategia IAMII.

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El plan institucional de capacitación de la Subred Sur incluye temas de capacitación transversales a todas sus dependencias, desde la Oficina de Participación Comunitaria se realizan sensibilizaciones en las siguientes temáticas de servicio a la ciudadanía y Sistema Distrital:

- Derechos y Deberes (humanos, de la mujer y del usuario).
- Población diferencial y Lenguaje Claro.

La defensora del ciudadano realizó recorrido con el quipo Dinamizador para verificar las actividad derechos y deberes conócelos y vívelos de corazón , el cual se realiza con un grupo organizado con una metodología lúdica donde se interviene al cliente interno y externo.

La defensora del Ciudadano verifica la socialización a en salas de espera en los diferente servicios promoviendo temáticas de servicio al ciudadano y mecanismos de escucha dispuestos en la entidad para las manifestaciones de usuarios, familia y comunidad incluyendo el Sistema Distrital Bogotá te Escucha por medio de cronogramas semanales de apertura de buzones, en todas las unidades dentro de la institución.

Además de cara a la cualificación y capacitación de los técnicos para la buena gestión y atención a la ciudadanía, se realiza una asistencia técnica mensual tratando temas como reportes y canales para casos de seguridad al paciente, manejo del Sistema Distrital Bogotá te Escucha, componentes de vigilancia epidemiológica y sanitaria, lenguaje claro, criterios de calidad en la respuesta.

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Defensora del Ciudadano ha llevado a cabo una exhaustiva verificación de los canales de atención disponibles para la ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, con el objetivo de analizar su eficacia, identificar oportunidades de mejora y plantear acciones para su fortalecimiento.

1. Canales de Atención Presencial

La atención presencial en las 22 unidades de prestación de servicios de salud de la Subred Sur se realiza a través de 47 informadores de atención al usuario. Estos informadores se encargan de la educación, orientación e información de los usuarios en las salas de espera y puntos de información, asegurando que los usuarios sean direccionados adecuadamente según sus necesidades. Los servicios presenciales incluyen el agendamiento de citas, facturación y atención general al usuario.

2. Canales de Atención Virtual y telefónico

Para la gestión de agendamiento de citas, la Subred Sur ofrece varios canales virtuales. Los usuarios pueden agendar citas a través de los siguientes medios:

Teléfono: Línea 6013078181 para la EPS Capital Salud.

WhatsApp:

Número 3002717073 para la EPS Capital Salud.

Número 3245981500 para otras EAPB presentes en el territorio.

Correo Electrónico: citas@subredsur.gov.co.

Además, la Defensora del Ciudadano ha verificado la actualización frecuente de la información en la página web institucional: www.subredsur.gov.co, la cual sirve como un canal importante para la divulgación de información y la recepción de solicitudes.

La línea telefónica PBX 7300000 es otro canal clave para la atención al ciudadano. Durante el periodo de revisión, se recibieron un total de 1,837 llamadas, relacionadas con consultas de información, vacunación, solicitud de historia clínica, trámites administrativos, entre otros.

3. Análisis de Medios de Interacción y Oportunidades de Mejora

Tras la revisión de los canales mencionados, se identificaron algunas áreas de oportunidad que requieren atención para mejorar la eficiencia y coherencia en la atención al usuario:

Unificación de Canales de Citas: Se recomienda la unificación de los canales de programación y asignación de citas no presenciales, con el fin de mejorar la coherencia y cohesión en la comunicación con los usuarios. Esta medida busca minimizar las barreras relacionadas con la comprensión de los canales disponibles, evitando confusión y optimizando la experiencia del usuario.

Fortalecimiento de la Atención Virtual: La integración de un chatbot en la página web institucional y en plataformas como WhatsApp podría mejorar la rapidez y eficiencia en la respuesta a las solicitudes de los usuarios.

Monitoreo y Capacitación: Es fundamental que los informadores de atención al usuario reciban capacitaciones constantes para asegurar que la información proporcionada sea precisa y actualizada. Además, se debe implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar la satisfacción del usuario con los diferentes canales de atención.

5. Conclusión y Recomendaciones

En conclusión, aunque la Subred Sur cuenta con múltiples canales de atención, es crucial trabajar en la implementación de mejoras tecnológicas que permitan una comunicación más fluida y eficiente con los usuarios. La Defensora del Ciudadano recomienda la unificación de los canales de agendamiento de citas, el fortalecimiento de

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Defensora del Ciudadano ha verificado el cumplimiento del plan de trabajo relacionado con la estrategia de racionalización de trámites en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. Además, ha constatado los avances en la implementación del uso de la aplicación (APP) para la solicitud de la historia clínica, así como su impacto en la experiencia del usuario.

1. Verificación del Plan de Trabajo y Avances en la Digitalización de Trámites

La Defensora del Ciudadano ha confirmado que el plan de trabajo de la estrategia de racionalización de trámites se está cumpliendo conforme a lo previsto. Como parte de esta verificación, se ha evidenciado un progreso significativo en la digitalización y virtualización de los trámites, en particular en lo que respecta a la solicitud y entrega de la historia clínica a través de la APP de la Subred Sur. El porcentaje de avance en la implementación de la APP se determinará con base en los soportes disponibles.

2. Aportes al Diseño de Encuesta de Percepción

Con el objetivo de medir los beneficios percibidos por los usuarios respecto a la solicitud y entrega de la copia de la historia clínica mediante la APP, la Defensora del Ciudadano ha propuesto activamente en el diseño de una encuesta de percepción dirigida a los usuarios. Esta encuesta permitirá obtener información valiosa sobre la satisfacción de los usuarios y la efectividad del proceso de digitalización.

3. Verificación de PQRS y Radicación de Solicitudes

Asimismo, la Defensora del Ciudadano ha solicitado y verificado con el Subproceso de Necesidades las PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias) relacionadas con la radicación de la solicitud y entrega de la copia de la historia clínica. Tras la revisión, se ha evidenciado que, hasta la fecha, no se ha presentado ninguna PQRS en relación con este trámite, lo cual sugiere que los usuarios no han experimentado problemas significativos con el proceso actual.

4. Recomendaciones de Mejora

A pesar de los avances logrados, la Defensora del Ciudadano considera necesario incrementar la promoción de la APP entre los ciudadanos para mejorar su usabilidad. Se recomienda buscar estrategias adicionales que permitan a los usuarios acceder de manera más eficiente a la APP de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. Entre las posibles estrategias, se sugiere:

Campañas de Divulgación: Realizar campañas informativas a través de medios digitales, redes sociales y en las propias unidades de salud, destacando los beneficios y la facilidad de uso de la APP.

Capacitación a Usuarios: Implementar sesiones de capacitación en las salas de espera para enseñar a los usuarios cómo descargar y utilizar la APP.

Mejoras Técnicas: Evaluar y optimizar la interfaz de usuario de la APP para garantizar que sea intuitiva y accesible para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con limitaciones tecnológicas.