

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

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

- 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 64908 usuarios en las diversas temáticas durante el segundo 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, Defensor del Ciudadano, trámites y servicios, portafolio de servicios y vacunación. Para el segundo semestre, estas actividades abarcaron a un total de 13,258 usuarios, registrándose la información en el aplicativo "Si Cuéntanos".

Asimismo, la Defensora del Ciudadano supervisó la educación en derechos y deberes a los usuarios. En el segundo semestre de 2024, se educaron 170598 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.

Por otra parte, verificó la asistencia de 2,847 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 2,277 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, mediante reuniones de asistencia técnica con los referentes de cada subproceso, donde se abordaron temas como:

- Acreditación
- Plan de choque prqsd Super Salud
- Call Center
- veedurías ciudadanas y control social
- Modelo de relacionamiento con la ciudadanía
- Sello de NO Discriminación

Entre otros.

- Línea 2 de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía : Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada, la defensora del ciudadano realiza seguimiento a la gestión de casos de necesidades de elementos de infraestructura, tecnología e insumos para el servicio al ciudadano. Esto se relaciona en una bitácora de identificación de necesidades de elementos de infraestructura, tecnología e insumos para el servicio al ciudadano por unidad de atención y consolidan la información en el informe trimestral de condiciones para el Acceso a los Servicios. Durante el segundo semestre de 2024 la defensora del ciudadano radicó mesas de ayuda dirigidas a mejorar las condiciones de infraestructura para el acceso con un total de 48 casos radicados.

-Línea 3 Cualificación de los equipos de trabajo de la Subred Sur Desarrollar estrategias que permitan fortalecer las habilidades y competencias de los responsables del Servicio al Ciudadano en Salud. Desde el proceso de gestión del Talento humano - 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:

- Transparencia acceso a la información pública - Veeduría Distrital
- Promotores de la orientación e información de la ciudadanía - Secretaria de Salud
- Enfoque diferencial en el servicio a la ciudadanía - Secretaria de salud
- Administración del riesgo institucional y Programa de transparencia y ética pública - Subred Sur
- Modelo de atención en salud de Bogotá, Mas Bienestar - Secretaria de Salud
- Política de integridad, conflicto de intereses, antisoborno y anticorrupción - Subred Sur

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 con base en 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 Secretaria de Salud, Veeduría Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá, entre otras permitiendo a los colaboradores certificarse en estos temas.

La cobertura de la oficina en este aspecto en el segundo semestre 2024 fue del 95% de los colaboradores programados, el 5% restante corresponde a los contratistas 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 :

- Manual de servicio a la ciudadanía
- Fortalecimiento del rol del informador
- Portafolio de servicios, entre otros

-Línea 4 Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

La defensora del ciudadano verifica la Realización de consolidación y análisis del 100% de peticiones registradas para la Subred en el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha. Realizar seguimiento y análisis del 100% de encuestas aplicadas en los diferentes servicios de la Subred.

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 segundo semestre de 2024, se registraron 2.771 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 10 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 18.873 usuarios encuestados, 18,749 manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que resultó en un 99,34% de satisfacción global. Este porcentaje abarca diferentes criterios de calidad como oportunidad, accesibilidad, humanización, seguridad del paciente, e infraestructura y ambientes físicos.

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 realiza seguimiento al 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.

El modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía busca garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de contacto con el Estado, estableciendo la gobernanza institucional para articulación de las políticas de gestión y desempeño asociadas, incluyendo criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género para acceder a la oferta de servicios e involucrando a la ciudadanía en los escenarios de la gestión institucional.

Durante la vigencia 2024 se conformó el equipo técnico de relacionamiento con la ciudadanía, integrado por los líderes de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, desarrollo institucional, talento humano, control interno, sistemas de información y comunicaciones.

Este equipo se encargó de incluir las acciones asociadas al Modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía en el Plan operativo anual POA y en el Plan de transparencia y ética pública PTEP, adicionalmente dio lineamientos para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas, promovió la capacitación al talento humano en Ley de transparencia, Función pública y servicio al ciudadano y fortaleció la Implementación Criterios diferenciales de accesibilidad, Lenguaje claro, Enfoque de derechos, diferencial y de género, mediante la postulación al Sello de no discriminación, el cual fue otorgado a la Subred en el mes de agosto.

Como parte de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía, en el escenario de acceso a la información pública, se mejoró la accesibilidad Web, se publicó el Calendario eventos comunitarios del equipo directivo, se hizo la publicación de contratos y presupuesto, se continuó la implementación de la Sede electrónica Agilsalud, se desarrollaron contenidos audiovisuales incluyentes, se socializaron los resultados de las PQRSD-F y se hizo la Actualización del SUIT.

En el escenario de acceso a la oferta de bienes y servicios se desarrolló la APP Subred Sur, se caracterizó la oferta institucional, trámites, OPAS, canales y espacios de servicio a la ciudadanía se promovió el uso del Lenguaje claro, se mejoraron condiciones de accesibilidad de los servicios para las personas con discapacidad, se fortaleció la divulgación del enfoque de género y diferencial y se realizó de manera sistemática la medición de la satisfacción del usuario.

En el escenario de rendición de cuentas, se conformó el equipo técnico de rendición de cuentas, que fue el encargado de realizar el autodiagnóstico, elaborar la estrategia y desarrollar la audiencia de Rendición de cuentas con todos los grupos de valor, desplegando en el proceso diálogos ciudadanos con usuario, familia y comunidad, dando como resultado la evaluación y mejoramiento del proceso, adaptándolo a la nueva circular 004 de la Veeduría Distrital.

En el escenario de participación ciudadana en la gestión pública se sistematizaron y gestionaron las necesidades establecidas en las formas participación, se gestionaron los compromisos de las veedurías a través de la plataforma Colibrí y se desarrolló un plan de sensibilización en cultura de integridad dirigido a los colaboradores, y veedurías ciudadanas.

De esta manera, se generaron espacios de participación para mejorar la calidad y acceso a bienes y servicios a la ciudadanía, se generaron de planes de mejoramiento frente a las brechas identificadas.

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 se han suscrito contratos con EPS del Régimen contributivo para las atenciones por evento, de igual se genero un contato con FOMAG PARA LA ATENCIÓN del fondo nacional de prestaciones del magisterio. con atenciones por evento .

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.

Nivel operativo:

Para la operativización de las directrices enfocadas en la promoción de la participación y el servicio a la ciudadanía se cuenta con el siguiente equipo por cada subcomponente:

Acceso: 40 informadores distribuidos en las 22 unidades de atención de la Subred Sur, 1 técnico PBX, Técnico Call Center, 1 técnico de seguimiento al canal presencial, 2 profesionales.

Gestión de necesidades y expectativas: Cuenta con un equipo de dos profesionales y 12 técnicos.

Trabajo Social: Se cuenta con 30 profesionales sociales y 2 técnicos de apoyo de trabajo social."

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 que ingresan como a 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 para el segundo semestre del glosario de términos de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur.
- d. La defensora del ciudadano ha verificado la construcción de la guía Institucional de lenguaje claro

2. Desarrollo de mesa de lenguaje claro: La defensora del ciudadano realizó seguimiento a la mesa de trabajo del modelo de relacionamiento con la ciudadanía y la mesa de lenguaje claro. 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.

Enfoque de Derechos:

En el segundo semestre de 2024, se educaron 170598 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.

Además, se constató que los informadores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano desempeñaron un papel importante en la socialización de estos derechos y deberes. A través de información y orientación, lograron facilitar una mejor comprensión entre los usuarios, lo que se tradujo en una mayor efectividad de las iniciativas implementadas. En cuanto a actividades específicas.

La consistencia en la implementación de estrategias como "CONOCELOS Y VIVELOS DE CORAZÓN" a través de las estrategias de : Coloreando Nuestrós Derechos y Deberes: ¡Dibuja Siente y expresa y el Contrato del Cuidado Componente de Accesibilidad:

La defensora del ciudadano implementa en diferentes unidades de prestación de servicios de salud la publicación de derechos y deberes visibles para la comunidad, y el lenguaje braille, con el objetivo de garantizar el acceso de la información a la población con discapacidad visual; también desarrolló material en lenguaje braille con los 9 canales de escucha para usuarios con discapacidad visual, los cuales se encuentran publicados en las unidades de servicios de salud.

La defensora del ciudadano verifica la Socialización a los colaboradores de derechos y deberes en lengua Wounaan, esto teniendo en cuenta la presencia de este grupo étnico en la localidad de Ciudad Bolívar.

La defensora del ciudadano verifica la socialización de los derechos y deberes en inglés, publicada en la página web institucional.

La defensora verificó la información contenida en la página web de acuerdo a las recomendaciones dadas al área de Tics.

La defensora del ciudadano verifica el cumplimiento de la atención a los usuarios a través de la línea PBX, con 3,313 usuarios atendidos en el semestre; dentro de los que se detectaron las primeras causas relacionadas con las llamadas: programación, cancelación o confirmación de cirugía, portafolio de servicios, información de paciente hospitalizado, medicamentos pendientes, portabilidad, aseguramiento y aplicar hoja de vida.

La defensora del ciudadano verifica las barreras de acceso identificadas en cada una de las unidades prestadoras de servicios de salud; al respecto se evidencia un total de 6,124 barreras identificadas; dentro de las cuales se destacan: inoportunidad con un 90% de representatividad, seguido de problemas relacionados con recursos económicos con un 2,08% de representatividad.

Durante el semestre la defensora del ciudadano formuló la Política de Género, Igualdad y No discriminación, como parte del plan de mejora del Sello No discriminación.

La Defensora del ciudadano verifica la disponibilidad de infraestructura para la atención de población de talla baja actualmente en las Unidades de : Manuela Beltrán, Candelaria, Danubio y Tunal.

La defensora del ciudadano garantiza infraestructura con espacios definidos para el ingreso de sillas de ruedas, baños para personas con discapacidad, ascensores, rampas y disponibilidad de sillas de ruedas para el traslado de usuarios dentro de las unidades.

Durante la vigencia la Defensora participó en el seguimiento a los nuevos canales de atención:

- Canal Presencial : Diferentes unidades de servicios, con el apoyo de informadores de servicio al ciudadano y demás colaboradores de línea de frente.

- Canal virtual : Bogotá te escucha, correo electrónico : contactenos@subredsur.gov.co, chat de agendamiento de citas

- WhatsApp 3245981500 para agendamiento de citas

- Contact center: 6014434868

- Citas médicas Otras EPS: citas@subredsur.gov.co

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 expidan 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 segundo semestre se presentaron 10 solicitudes de posibles actos de corrupción de las 2.771 solicitudes registradas por la ciudadanía, la cual representa el 0,36% 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, Marichuela, El Carmen y Vista Hermosa. 8 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 Sugerencias 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 1.826 solicitudes con un 65,90% sobre el total de 2.771 solicitudes interpuestas en el II semestre del 2024

4. Se encuentra habilitado el correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el cual recibió este semestre 334 solicitudes ciudadanas analizadas y tramitadas como PQRSD-F dentro del marco normativo.

5. Línea exclusiva PQRSD-F 3219006446, la cual para este periodo recibió 43 solicitudes ciudadanas con una participación de 1,55% sobre las 2.771 peticiones en el segundo 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.

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 11 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 segundo 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 96,92% en la última prueba de conocimiento a este documento y un global de 86,41%.

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 segundo 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.



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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

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

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 11 casos de solicitudes ciudadanas que no estaban conforme con la respuesta emitida, 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

La defensora del ciudadano verifica la actualización de los trámites en el Sistema único de trámites SUIT.

- 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.

- Fortalecer la divulgación del enfoque de género y diferencial. premio de la no discriminación

- Medición de la satisfacción del usuario Camilo

De los 4 escenarios presentados en la estrategia de relacionamiento, uno corresponde a la Política de Rendición de cuentas y otro escenario es Política de Participación ciudadana para ello la defensora verificó que se realizó periódicamente el cumplimiento de:

RENDICIÓN DE CUENTAS

1 asamblea de rendición de cuentas, donde la defensora comprobó el cumplimiento del MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas), para ello se realizó autodiagnóstico, definición de la mitología, cronograma, evaluación y acciones de mejora, realizando seguimiento de la mejora frente a la rendición, De igual manera la defensora realizó seguimiento al cumplimiento de los diálogos de alistamiento y preparativos de la asamblea de rendición, con el fin de vincularse como sector la defensora acompañó el proceso de rendición y participación de las comunidades de la Subred Sur en la rendición de la SDS, donde participó y dio a conocer las ideas de mejora o recomendaciones como es realizar seguimiento a los compromisos generados por el sector ante las comunidades.

A través de la revisión del informe de control social la defensora comprobó el desarrollo de los ejercicios de control social por medio de la veedurías ciudadanas.

Recomendaciones

la defensora recomendó realizar la agenda de gerencia la cual se incluyó en las presentaciones de las formas de participación a la gerencia en cada uno de los diálogos.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PUBLICA

La defensora realiza seguimiento al cumplimiento de los indicadores de la política de Participación realizando recomendaciones para fortalecer la interacción con la ciudadanía y comunidad organizada.

la defensora verifica que se realiza la gestión de necesidades establecidas en las formas participación ante la gerencia, directivos y jefes de área, generándose las respuestas y las mejoras institucionales que se concertaron con las comunidades.

Verificación de cumplimiento de los lineamientos del Micrositio Web Participa dados por la Función Pública para el acceso de la ciudadanía a la estrategia de participación.

Seguimiento a la gestión de los compromisos de las veedurías a través de la plataforma Colibrí, donde la defensora verifica que cada organización veedora cuente con la información para realizar seguimiento de los cumplimientos a compromisos.

la defensora realizar seguimiento al cumplimiento del Plan de sensibilización en cultura de integridad dirigido a los colaboradores, y veedurías ciudadanas el cual incluye todas la estrategias antisoborno y de cultura de transparencia.

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 modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

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

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 segundo semestre del año 2024, se abordaron los siguientes temas:

- Transparencia acceso a la información pública y cultura de identidad pública - Veeduría Distrital
- Promotores de la orientación e información de la ciudadanía - Secretaría de Salud
- Enfoque diferencial en el servicio a la ciudadanía - Secretaría de salud
- Administración del riesgo institucional y Programa de transparencia y ética pública - Subred Sur
- Modelo de atención en salud de Bogotá, Mas Bienestar - Secretaría de Salud
- Política de integridad, conflicto de intereses, antisoborno y anticorrupción - Subred Sur

La cobertura de la oficina en este aspecto en el segundo semestre 2024 fue del 95% de los colaboradores programados, el 5% 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 :

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 :

Manual de servicio a la ciudadanía

- Fortalecimiento del rol del informador
- Portafolio de servicios
- Laboratorio clínico
- Vacunación
- Aseguramiento
- Derechos y deberes

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

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.



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.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Defensora del Ciudadano ha llevado a cabo 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 16 de las 22 unidades de prestación de servicios de salud de la Subred Sur se realiza a través de 40 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, para las demás unidades, se cuenta con personal de enfermería y de facturación.

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: 6014434868

WhatsApp:

Número 3245981500 para todas las EPS

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:

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.

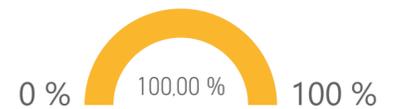
5. Conclusión y Recomendaciones

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 mantener el continuo monitoreo de los canales de asignación de citas para verificar los tiempos de atención y las características de la atención brindada

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. Con el objetivo de evaluar los beneficios percibidos por los usuarios al solicitar y recibir su historia clínica a través de la app, la Defensoría del Ciudadano ha realizado un seguimiento a la aplicación de una encuesta virtual. Los resultados presentados en el Comité de Octubre revelan la necesidad de fortalecer la atención presencial con procesos más ágiles y optimizar los servicios virtuales para una mayor accesibilidad e intuitividad.

recomendaciones :

Personalizar la atención: Promover un lenguaje inclusivo en las encuestas y en todos los canales de comunicación para respetar la diversidad de género.

Fomentar la participación: Invitar a los usuarios a participar activamente en las encuestas para obtener una retroalimentación continua y mejorar los servicios.

Evaluación constante: Implementar encuestas de percepción periódicas para medir 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 y Expectativas las PQRS (Peticiónes, 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.

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.