



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

INFORME DE ACCESO

II TRIMESTRE – 2025

Oficina de Participación Comunitaria y
Servicio al Ciudadano

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

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. Capítulo 1 – Derechos y Deberes	4
- Estrategias de Cliente Interno:	5
- Sinergia de derechos y deberes vía WhatsApp:	6
- Entrega del valor del uno:	6
- Cualificación del talento humano:.....	7
- Estrategias de Cliente externo.....	8
- Estrategia pedagógica “CONÓCELOS Y VÍVELO DE CORAZÓN”:	8
- Socialización y abordajes individuales o colectivos con la estrategia PICO Y PLACA 12	
- Taller del buen usuario:	13
- Inatención:.....	14
- Cancelación:.....	15
- Conocimiento de Derechos y Deberes en usuarios:	16
2. Capítulo 2 - Información, orientación y educación para el acceso:	18
- Información y educación en salas de espera:	18
- Educación e información en Ruta de la Salud	19
- Ciclo de atención y barreras de acceso:	20
3. Capítulo 3 – Infraestructura y dotación para el acceso.....	20
- Infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía	21
- Monitoreo de tiempos administrativos:	21
- Monitoreo y comportamiento de canales de atención:	23
- Canales de asignación de citas	23
- Línea Pbx:.....	24
4. Capítulo 4 - Jornadas de relacionamiento con la ciudadanía:.....	25
5. Ruta de la Salud:	26
6. Conclusiones:.....	27

INTRODUCCIÓN

La vigencia del 2025 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur está marcada por la vinculación de la nueva plataforma estratégica “Más corazón, Más bienestar” a través de la cual se trazan retos y desafíos significativos para la subred, dentro de ellos consolidarnos para el 2028 como una Empresa Social del Estado referente a nivel Nacional en la prestación de servicios de salud con MÁS bienestar, con estándares superiores de calidad, que mantiene un enfoque incluyente, diferencial y multicultural que promueve la intersectorialidad aportando al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, familias y comunidad urbana y rural.

En este sentido la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano define sus acciones en función del cumplimiento de las líneas estratégicas de “Posicionamiento y relacionamiento con la ciudadanía” y “Cultura de calidad, Buen trato, Humanización y No discriminación”; desde el subproceso de acceso se ponen a disposición las acciones dirigidas desde los diferentes planes de acción y de mejoramiento continuo para dar respuesta a estas líneas.

Se resalta el profesionalismo y la capacidad de todo el equipo de humano del subproceso Acceso, que, en medio de retos, se ha esmerado para dar cumplimiento a las metas establecidas. Se ha trabajado para consolidar y desarrollar compromisos propios del subproceso Acceso de la OPCSC. Superando cifras de anteriores vigencias mediante el fortalecimiento técnico, que busca mejorar el desempeño del equipo de trabajo a través del desarrollo de competencias y conocimientos que permitan, a su vez fortalecer sus capacidades y alcanzar el logro de objetivos.

El subproceso Acceso, ha cumplido con su labor, con las directrices impartidas por la OPCSC, ha hecho seguimiento a la gestión y ha establecido lineamientos frente a los temas de interés general, así mismo ha abierto espacios para el dialogo y la interacción con el equipo, para que participe de forma activa en el logro de metas propias del subproceso. Dicho este contexto, a partir del presente informe se presentan los logros y oportunidades de mejoramiento identificadas en la cotidianidad de servicio al ciudadano.

1. Capítulo 1 – Derechos y Deberes

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, reconoce los Derechos y Deberes como la *carta de navegación* que determina el relacionamiento con la ciudadanía, alcances, responsabilidades y armonización de todos los elementos que componen la prestación de los servicios de salud con las necesidades y expectativas de usuarios, familias y comunidades.

En función de fortalecer la interacción con la ciudadanía la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur implementa las siguientes estrategias de socialización y comunicación de los derechos y deberes:

Cliente interno

- Inducción
- Evaluación de Adherencia
- El valor del uno
- Sinergia de derechos y deberes
- Capacitaciones en Derechos y Deberes

Cliente externo

- Socialización a través de PICO Y PLACA
- Taller del Buen usuario
- Estrategia "CONOCELOS Y VÍVELOLOS DE CORAZÓN"

- Estrategias de Cliente Interno:

Durante el II trimestre del 2025 la Subred Integrada de Servicios de Salud, desde la Oficina de Talento Humano y la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano gestionaron y desarrollaron acciones tendientes a fortalecer a los colaboradores y funcionarios en los derechos y deberes de los usuarios:

- Inducción:

Durante el trimestre se realizó inducción general a colaboradores y funcionarios a través de la plataforma MAO, en la que se abordaron los derechos y deberes desde el componente de atención centrada en la persona.

Número de colaboradores nuevos que realizaron la inducción general	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	510	155	-	-	

Fuente: Indicador de Inducción, Almera, 2025

Al respecto se evidencia que durante el trimestre participaron en el proceso de inducción a través de la Intranet Institucional 155 colaboradores, funcionarios y personal en formación.

Adicional a ello se articuló la participación en la inducción institucional a personal en formación (medicina, enfermería, fisioterapia, entre otros) en la que se socializaron los derechos y deberes y estrategia institucional de Pico y Placa

Número de personal en formación que participó en la inducción	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	200	-	-	



- **Sinergia de derechos y deberes vía WhatsApp:** Durante el II trimestre se realizó ajuste de la imagen institucional de la estrategia de “Pico y Placa” de derechos y deberes.



- **Entrega del valor del uno:**

Durante el II trimestre se realizó entrega del Valor del Uno a 4 colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, quienes recibieron 3 felicitaciones o más durante el trimestre por parte de la ciudadanía en virtud de la garantía de derechos de la ciudadanía.



- Cualificación del talento humano:

Durante el II trimestre se acompañaron espacios como las inducciones de personal en formación y a través de una estrategia individual se capacitaron a los colaboradores y funcionarios en derechos y deberes directamente en los puestos de trabajo, compartiendo con ellos material educativo con el siguiente contenido:

¿Sabes que son los derechos y deberes en Colombia?

En Colombia, los derechos y deberes en salud están regulados principalmente por la Ley Estatutaria 1751 de 2015. Esta ley establece que el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable, y comprende el acceso a servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad.



Los colaboradores y funcionarios de la Subred Integrada de servicios de salud Sur tienen el deber de garantizar el proceso de educación en derechos y deberes y lo más importante, tienen el deber de actuar conforme a los derechos y deberes de la ciudadanía.

¡CONOCE LA ESTRATEGIA DEL PICO Y PLACA



La socialización se realiza teniendo en cuenta la FECHA del día en la que se va a realizar la educación de la siguiente manera:

- Si es el día 1 del mes usted realiza la educación en el derecho y deber #1
- Si es el día 10 del mes, usted realiza la educación en el derecho y deber #1
- Si es el día 2 del mes, usted realiza la educación en el derecho y deber #2
- Si es el día 20 del mes, usted realiza la educación en el derecho y deber #2



Algunos beneficios:

Recuerda socializar los derechos y los deberes:

- **En consulta:** esto le ayudará a fomentar la adherencia a tratamientos, el cumplimiento de citas médicas y la adherencia a las indicaciones.
- **Durante el agendamiento de las citas:** Esto le ayudará a que el usuario comprenda el lugar, fecha y hora de su cita, adicional a ello el estado de afiliación y las obligaciones con el sistema de salud.
- **Durante la espera en salas:** esto le ayudará a mejorar la experiencia con el sistema y a comprender información de interés en salud.
- **Durante la entrega de medicamentos:** esto le ayudará al usuario a entender el uso adecuado de los servicios y la frecuencia de uso.
- **Durante la toma de muestras:** esto le ayudará a comprender los riesgos relacionados con el servicio.
- **Durante la permanencia en nuestras sedes:** esto le permitirá explicar el uso de los servicios, la ubicación de los mismos y el correcto uso de los bienes públicos.

¡Tu eres responsable en la educación de la ciudadanía!



- Derechos y deberes en Colombia.
- Estrategia de Pico y Placa
- Beneficios de implementar y conocer los derechos y deberes en salud.
- Derechos y Deberes en salud

Número de colaboradores y funcionarios:	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	301	434	-	-	

Durante los espacios de capacitación se realizó retroalimentación a los colaboradores y funcionarios sobre las situaciones diarias que se presentan al interior de los servicios, se realizó retroalimentación sobre la importancia del reconocimiento de los procedimientos y protocolos institucionales dirigidos a garantizar una atención centrada en la persona, en la seguridad del paciente y la calidad de los servicios.

- Estrategias de Cliente externo
- Estrategia pedagógica “CONÓCELOS Y VÍVELOS DE CORAZÓN”:

Durante el II trimestre se realizó una actividad diseñada en conjunto con el área de gestión del riesgo, atendiendo necesidades identificadas que impactan en la adherencia a tratamientos y continuidad de los mismos, a continuación, se relaciona la planeación de la actividad diseñada:

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	CONTRATO DEL CUIDADO
NÚMERO DE POBLACIÓN IMPACTADA	190
La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través de la estrategia de dinamizadores de derechos y deberes utiliza el contrato del cuidado con el fin de fortalecer el conocimiento de los usuarios de los derechos y deberes como contrato de interacción con los servicios de salud, en esta oportunidad a través del contrato del cuidado se busca reforzar los siguientes derechos y deberes:	
Derecho	Deber
Respeto y equidad: A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición. Atención Integral: A acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica. Elección: A elegir el profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o investigaciones Científicas a través del consentimiento y disentimiento informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica. Comunicación e información: A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende; suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad, así como sus costos. Privacidad y confidencialidad: A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.	Respeto y solidaridad: A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud. Responsabilidad: A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes Afiliación: Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad. Honestidad: A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales. Cuidar: A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud. Cumplimiento: A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir. Consentimiento o disentimiento informado: Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud. Aportes al sistema: A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y

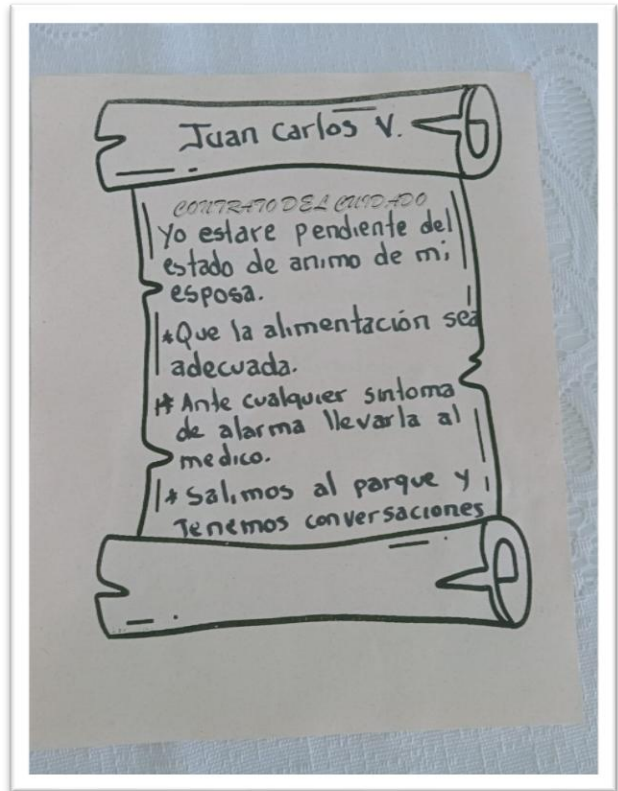
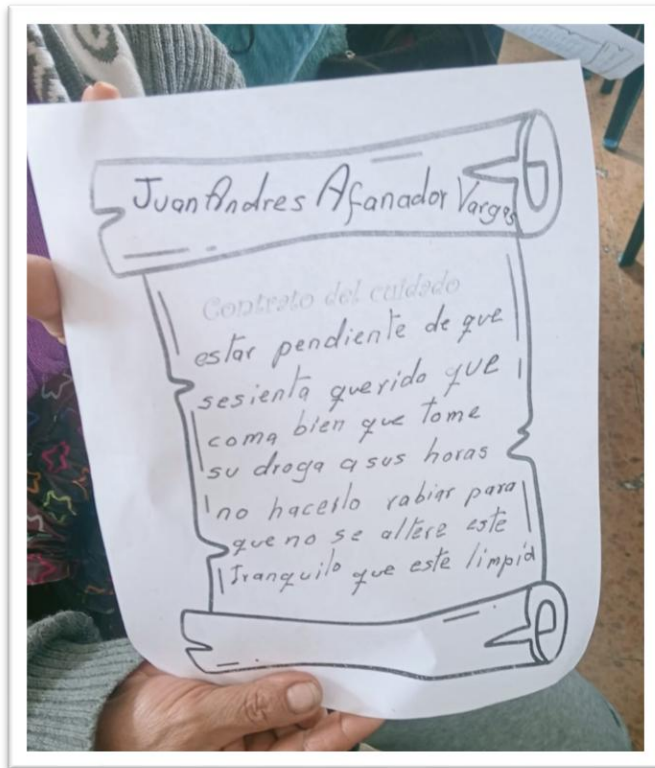
6. Donación de órganos: A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley. 7. Trato digno y humanizado: Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad. 8. Expresarse: A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de escucha de cara al usuario. 9. Participación ciudadana: A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.	de acuerdo a las normas del sistema de salud. 9. Participación ciudadana: Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.
El contrato del cuidado permitirá lo siguiente: - Comprometer a los usuarios a mejorar el relacionamiento con los servicios de salud. - Fortalecer la adherencia a tratamiento y conocer los diferentes servicios que ofrece la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. - Movilizar al usuario para que se haga parte del proceso de tratamiento y recuperación - Conocer el portafolio de servicios - Hacer uso racional de los servicios de salud de acuerdo con cada necesidad.	
GRUPOS POBLACIONALES OBJETO	Crónicos Mujeres en estado de embarazo y familias.
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	1. Bienvenida y presentación (10 minutos) El dinamizador realiza la apertura de la actividad presentándose por su nombre y apellido, cargo a los participantes. 2. Presentación de los derechos y deberes (30 minutos) • Se entregarán preguntas en las fichas a los usuarios, estas se deberán doblar y entregar al azar, los usuarios podrán responder o pedir a otra persona que le ayude con la respuesta. Ver anexo 1 Preguntas primera ronda 3. Reflexión y Discusión (10 minutos) • Explique los dos derechos y dos deberes de los que tratará la actividad • Cada usuario deberá responder la pregunta que le correspondió y las respuestas serán orientadas con apoyo del dinamizador, quien explicará la información y despejará dudas. 4. Actividad Creativa (10 minutos) • Los dinamizadores diligenciarán con los usuarios el contrato, cada usuario deberá dejar su compromiso en el contrato en función de los conocimientos adquiridos.

Algunos de los logros obtenidos e identificados durante el desarrollo de esta actividad fueron:

- Se incorporaron conceptos de gestión del riesgo relacionados con : hábitos y estilos de vida saludables, cursos de vida y tamizajes, enfermedades transmisibles y no transmisibles, rutas de riesgo y portafolio de servicios de las rutas de riesgo
- Los usuarios comprendieron conceptos relacionados con la corresponsabilidad en la recuperación y mantenimiento de la enfermedad, la importancia de los determinantes sociales de la salud, la importancia y papel de las familias en el proceso de recuperación y el uso adecuado de los servicios ofertados por la Subred.
- Los usuarios de diferentes edades y bajo diferentes contextos opinaron y participaron alrededor de la actividad del contrato del cuidado como un compromiso para el cuidado de la salud y del de la comunidad.
- Durante el trimestre se identificó adherencia a la comprensión de signos de alarma, alimentos prohibidos y fortalecimiento de las redes de apoyo.



Curso de preparación para la maternidad y paternidad, CDS Manuela Beltrán, Mayo-2025



- Socialización y abordajes individuales o colectivos con la estrategia PICO Y PLACA

En la socialización de los derechos y deberes La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, ha implementado la estrategia de “Pico y Placa”. Esta estrategia se centra en posicionar espacios informativos en los ambientes ambulatorios y hospitalarios, realizando actividades educativas mientras los usuarios esperan, bajo el concepto de “Pico y placa” se sigue un calendario donde cada día de acuerdo a la fecha se expone un derecho y un deber, Esta metodología asegura que la información se presente de manera pedagógica, sistemática y unificada facilitando así la comprensión y el reconocimiento de los derechos y deberes por parte de los usuarios.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios ambulatorios	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	19.040	25.034	-	-	44.074

Derechos y Deberes, Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, 2025

De conformidad con las charlas realizadas por parte de los informadores de servicio al ciudadano se socializaron derechos y deberes a un total de 25.034 usuarios durante el II trimestre del año, a través de la estrategia PICO Y PLACA en salas de espera y espacios de las diferentes unidades de atención de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través de los informadores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

También se destacan las acciones desarrolladas desde el área de hospitalización a cargo del equipo de trabajo social, quienes desarrollan actividades educativas basadas en el pico y placa institucional con el objetivo de reforzar esta información en las USS con servicio de Hospitalización:

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios de Hospitalización	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	1.988	1.899	-	-	3.887

Derechos y Deberes, Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, 2025

- Taller del buen usuario:

Durante el II trimestre a través de los informadores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se realizó el “Taller del Buen Usuario”, también se garantizó la participación de los usuarios al taller a través de la página web <https://www.subredsur.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/4-taller-del-buen-usuario-inasistencias/> teniendo en cuenta las múltiples inasistencias y la necesidad de formar a los usuarios en la corresponsabilidad y el cumplimiento a las consultas programadas, de acuerdo con la participación en los talleres bajo las modalidades presencial y virtual a continuación se relaciona el comportamiento en la participación:

HOSPITAL / CENTRO DE SALUD	MOTIVOS DE INASISTENCIA						TOTAL
	DIFICULTAD ECONOMICA	DIFICULTAD GEOGRAFICA	OLVIDO LA CITA	CONFUNDIO LAS CONDICIONES DE LA CITA (FECHA, HORA, LUGAR)	LLEGÓ TARDE/ REPROGRAMACION	MOTIVOS PERSONALES	
MEISSEN	0	3	5	5	8	18	48
VISTA HERMOSA	9	3	32	26	60	30	160
CANDELARIA	15	7	24	48	40	49	183
MANUELA BELTRÁN	9	4	6	16	6	13	54
MOCHUELO	1	2	4	1	0	6	14
PASQUILLA	1	0	0	0	0	2	3
TUNAL	54	8	37	71	50	67	287
EL CARMEN	7	7	17	17	20	18	86
SAN BENITO	7	1	20	16	8	13	65
TUNJUELITO	2		7	10	1		20
BETANIA	7	3	19	31	14	28	102
REFORMA	0	1	1	4	1	5	12
MARICHUELA	10	4	31	24	29	27	125
USME	5	6	9	8	4	13	45
DANUBIO	10	7	32	20	44	22	135
FLORA	0	1	2	2	2	7	14
DESTINO	2	0	5	0	3	1	11
MANZANA DEL CUIDADO	1	0	1	2	2	3	9
UNIDAD MÓVIL MAPS	12	3	4	6	3	16	44
TOTAL	161	60	256	307	295	338	1417
Porcentaje	11,36%	4,23%	18,07%	21,67%	20,82%	23,85%	100%

Fuente: Taller del Buen usuario, Almera, 2025

Con respecto a los motivos que originan la inasistencia identificados a través del taller se evidencia en primer lugar “motivos personales” representando el 23.85% de la totalidad de los motivos, seguido del motivo relacionado con “confundió las condiciones de la cita (fecha, hora, lugar)” el cual representa el 21.67% en tercer lugar se ubica el motivo “llegó tarde/ reprogramación” con un 20.82% de impacto en la identificación de causales de inasistencia, el motivo “olvidó la cita” se mantiene en un 18.07% de participación.

Al respecto las acciones que se tomaron con el objetivo de disminuir el impacto de las inasistencias y fortalecer el conocimiento del derecho 6. Cumplir fueron las siguientes:

- Socialización diaria de derechos y deberes en salas de espera.
- Fortalecimiento de orientación a los usuarios en la asignación de las citas.
- Recordación de consultas programadas a través de mensajes de texto.

- Inatención:

USS	INATENCIÓN											TOTAL
	AUSENCIA DEL PROFESIONAL	CALAMIDAD DEL PROFESIONAL	CAMBIO DE AGENDA POR PROFESIONAL	ERROR EN LA ASIGNACION DE CITA	FALLA Y/O FALTA DE EQUIPO BIOMEDICO	FALLAS DEL SISTEMA	INASISTENCIA PACIENTES CITA PREVIA [NO USAR]	INCAPACIDAD DEL PROFESIONAL	INDICACION ADMINISTRATIVA [NO USAR]	PROBLEMAS DE AUTORIZACION [NO USAR]	REASIGNACION DE AGENDA	
CAPS TUNAL		9	36	1282	1	87	46	4	3	4	25	1497
CENTRO DE SALUD BETANIA	13		2	323	0	8	277	71	0	0	49	743
CENTRO DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA C. BOLÍVAR	1	10	30	872	0	197	35		1	4	35	1185
CENTRO DE SALUD DANUBIO	0	1	12	389	0	29	1	0	0	0	19	451
CENTRO DE SALUD DESTINO	0			27	0			0	0	0		27
CENTRO DE SALUD EL CARMEN	0	2	22	248	0	24	1		2	2	28	329
CENTRO DE SALUD FLORA	0	0	0	36	0	3	0	0	1	0	0	40
CENTRO DE SALUD JERUSALÉN	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	0	7	9	387	1	79	0	0	1	8	24	516
CENTRO DE SALUD MARICHUELA	0	0	24	360	1	9	2			1	11	408
CENTRO DE SALUD MOCHUELO	0	0		15	0	0	0	0	0	0	0	15
CENTRO DE SALUD NAZARETH	0	0	1	38	0	0	0	0	0	0	0	39

CENTRO DE SALUD PASQUILLA	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20
CENTRO DE SALUD REFORMA	0	0	0	55	0	1	0	0	0	0	1	57
CENTRO DE SALUD SAN BENITO		17	14	174	0	31	1		3	4	5	249
CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE SU-MAPAZ	0	0	4	33	0	0	0	0	0	0	0	37
CENTRO DE SALUD SANTA LIBRADA I	0	0		9	0	1	1	0	0	0	3	14
CENTRO DE SALUD USME	0	0	10	157	0	2	0	0	0	0	2	171
HOSPITAL MEISSEN	1	1	11	598	1	54	0	0	1	0	442	1109
HOSPITAL TUNJUELITO	0	0	1	16	0	0	0	0	0	0		17
HOSPITAL VISTA HERMOSA	0	2	11	483	2	13	0	0	9	1	18	539
TOTAL	15	49	187	5525	6	538	364	75	21	24	662	7466

Sobre la inatención se evidencia que la causa mas recurrente, atribuible a la Subred está relacionada con error en el agendamiento de las citas representando el 74% de los motivos de inatención, seguido de reasignación de la agenda con 662 usuarios los cuales representan el 8.87% de los usuarios; representando el 7.21% se encuentra el motivo relacionado con fallas en el sistema.

Se considera indispensable fortalecer las acciones de capacitación y fortalecimiento de habilidades de los colaboradores y funcionarios que realizan el proceso de asignación de citas para minimizar errores en el proceso de agendamiento, en la misma medida la actualización de datos para fortalecer la contactabilidad de los usuarios en los casos en los que se realiza cambio de agenda.

- Cancelación:

USS	Motivos	
	CANCELACION POR SOLICITUD DEL PACIENTE	EMERGENCIAS AMBIENTALES O PROBLEMAS DE SEGURIDAD PUBLICA
CAPS TUNAL	5812	13
CENTRO DE SALUD BETANIA	1376	1
CENTRO DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	4041	14
CENTRO DE SALUD DANUBIO	2132	7
CENTRO DE SALUD DESTINO	71	0
CENTRO DE SALUD EL CARMEN	1996	9
CENTRO DE SALUD FLORA	195	0
CENTRO DE SALUD JERUSALÉN	2	0

CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	1532	25
CENTRO DE SALUD MARICHUELA	1798	0
CENTRO DE SALUD MOCHUELO	202	0
CENTRO DE SALUD NAZARETH	4	0
CENTRO DE SALUD PASQUILLA	125	0
CENTRO DE SALUD REFORMA	177	0
CENTRO DE SALUD SAN BENITO	1137	0
CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE SUMAPAZ	30	0
CENTRO DE SALUD SANTA LIBRADA I	71	0
CENTRO DE SALUD USME	380	0
HOSPITAL MEISSEN	1851	1
HOSPITAL TUNJUELITO	144	0
HOSPITAL VISTA HERMOSA	2598	4
TOTAL	25674	74

Con respecto a la cancelación se las tres primeras unidades que encabezan el indicador de cancelación evidencian que la Unidad de Servicios de Salud que presenta el mayor porcentaje de cancelación es la Uss Centro de Salud Tunal con un porcentaje representativo del 22.64% seguido de Candelaria con un porcentaje equivalente al 15.74% en tercer lugar se ubica la USS Danubio con un porcentaje equivalente al 8.3% como dato relevante.

- Conocimiento de Derechos y Deberes en usuarios:

A través de la encuesta de satisfacción parametrizada en la plataforma ALMERA el equipo de informadores en las diferentes unidades de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E se obtiene el indicador que permite identificar la adherencia de los usuarios a la comprensión de conceptos relacionados con los derechos y deberes; al respecto se realiza medición mensual y se presentan los resultados de la siguiente manera:

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2025						
2do TRIMESTRE						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALARIOS	TOTAL	%
1. RESPETO Y EQUITAD	369	144	29	71	613	19,90%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	313	61	24	31	429	13,93%
3. ELECCIÓN	332	69	13	10	424	13,77%

4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	298	49	59	1	407	13,21%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	183	56	39	0	278	9,03%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	220	74	24	0	318	10,32%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	134	60	14	0	208	6,75%
8. MANIFESTACIÓN	131	33	21	0	185	6,01%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	144	64	10	0	218	7,08%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	2124	610	233	113	3080	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	2124	610	233	113	3080	100,00%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, II trimestre, 2025

Durante el trimestre fue posible identificar el conocimiento de los derechos por parte de los usuarios a través de la encuesta de satisfacción, al respecto se evidencia que el 19.90% de los usuarios identificaron el respeto y equidad como derecho en el contexto de la prestación de servicios de salud; seguido del 13.93% de los usuarios quienes manifestaron identificar el derecho a la atención integral; seguido a ello se identificó que el 13.77% de los participantes en la encuesta de satisfacción identificó el derecho a elegir el profesional de su preferencia.

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2025						
2do. TRIMESTRE						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALARIOS	TOTAL	%
1. RESPETO Y EQUITAD	292	143	27	29	1632	52,99%
2. RESPONSABILIDAD	269	63	23	10	1731	56,20%
3. AFILIACION	291	64	15	6	1192	38,70%
4. HONESTIDAD	342	65	59	36	1091	35,42%
5. BUEN USO	240	57	41	28	999	32,44%
6. CUMPLIMIENTO	269	100	23	1	830	26,95%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO	136	36	14	0	601	19,51%
8. APORTES AL SISTEMA	135	20	20	2	815	26,46%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	150	62	11	1	609	19,77%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	2124	610	233	113	3080	100,00%

NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	2124	610	233	113	3080	100,00%
-----------------------------------	------	-----	-----	-----	------	---------

Fuente: Encuesta de Satisfacción, I trimestre, 2025

Durante el trimestre fue posible identificar a través de las encuestas de satisfacción que el deber más identificado por los usuarios está relacionado con el deber de garantizar a los profesionales de la salud una comunicación basada en el respeto y la equidad con un porcentaje de identificación de los usuarios que representa el 52.99% de los usuarios que participaron en las encuestas de satisfacción; el segundo deber identificado en gran proporción por los usuarios es el relacionado con la responsabilidad con una participación del 56.20% de los encuestados: en tercer lugar se ubica el deber relacionado con la afiliación, el cual fue referido por el 38.70% de los participantes en la encuesta de satisfacción

2. Capítulo 2 - Información, orientación y educación para el acceso:

Durante el II trimestre se garantizaron a través de los informadores de servicio a la ciudadanía acciones para fortalecer la comunicación, información y educación para el acceso a los servicios, motivo por el cual desde el Subproceso de acceso se garantizaron diferentes acciones:

- Información y educación en salas de espera:

Durante el II trimestre del año en curso, al interior de las diferentes unidades de servicios adscritas a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E se ha mantenido la presencia de informadores en salas de espera de los servicios de consulta externa, y en los servicios de urgencia, los cuales, con el objetivo de garantizar que los usuarios cuenten con información actualizada sobre temáticas de interés en salud y accedan de manera oportuna y correcta a los servicios realizan charlas diarias, las temáticas a abordar son las siguientes:

TEMA	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ASEGURAMIENTO	461	429	391	1281
CALL CENTER	432	393	408	1233
CANALES DE ATENCION	463	565	398	1426
MECANISMOS DE ESCUCHA	457	459	494	1410
CUIDADO DE LA INFRAESTRUCTURA	408	409	371	1188
DEFENSOR DEL CIUDADANO	323	551	423	1297

DERECHOS Y DEBERES	7055	10634	7345	25034
ENFOQUE DIFERENCIAL	278	493	371	1142
LABORATORIO CLINICO	273	490	471	1234
LAVADO DE MANOS	49	539	345	933
MANEJO DE RESIDUOS	54	498	374	926
MODELO DE ATENCION EN SALUD	336	584	138	1058
PARTICIPACION COMUNITARIA	340	525	446	1311
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	349	637	421	1407
ruta de atención a personas con discapacidad	367	472	361	1200
ruta de salud mental	332	569	390	1291
ruta de la salud	443	443	513	1399
ruta materno perinatal - IAMII	382	652	160	1194
SEGURIDAD DEL PACIENTE	485	606	471	1562
TRAMITES Y SERVICIOS	443	445	424	1312
VACUNACION	42	444	275	761
PROGRAMA DE HUMANIZACION	447	253	389	1089
TOTAL	14219	21090	15379	50688

Fuente: Planillas de Información y orientación en salas de espera, 2025.

- Educación e información en Ruta de la Salud

Para la implementación del convenio interadministrativo de ruta de la salud, los informadores de servicio realizan educación y brindan información sobre diversas temáticas de interés en salud para la ciudadanía, durante el II trimestre se impactaron los siguientes usuarios:

Número de usuarios que recibieron educación en la Ruta de la Salud	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	8.921	-	-	8.921

Durante el II trimestre y a partir del mes de mayo, se retomó el convenio interadministrativo de ruta de la salud, este permitió socializar: condiciones de prestación de ruta de la salud, canales de atención, mecanismos de escucha, derechos y deberes, prevención de la enfermedad respiratoria aguda, lavado de manos y ruta maternoperinatal.

- Ciclo de atención y barreras de acceso:

Durante el II trimestre se identificaron las siguientes barreras de acceso asociadas a la prestación de servicios por parte de los informadores en salas de espera y diversos servicios de las unidades de atención de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. de la siguiente manera:

PROBLEMATICAS DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TO-TAL
Atención deshumanizada	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
COVID -19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dificultad accesibilidad administrativa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	-	-	-	9	-	6	-	-	-	-	-	-	15
Incumplimiento Portabilidad Nacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Negación Servicios	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
No oportunidad servicios	53	148	157	171	84	114	-	-	-	-	-	-	726
Problemas recursos económicos	5	31	2	30	22	12	-	-	-	-	-	-	102
TOTAL	58	180	163	210	106	132	-	-	-	-	-	-	849

Fuente: Si cuéntanos, 2025.

Durante el trimestre fue posible determinar que se reportaron 448 barreras de acceso relacionadas con no oportunidad de servicios con un total de 726 usuarios que manifestaron esta inconformidad; seguido de 102 usuarios que reportaron problemas relacionados con áreas económicas; finalmente 15 usuarios que durante el trimestre manifestaron dificultades con el área de aseguramiento y problemas con las EAPB.

3. Capítulo 3 – Infraestructura y dotación para el acceso

- Infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía

Durante el II trimestre de la vigencia actual se llevó a cabo seguimiento de las condiciones de infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía, al respecto se presentan los reportes realizados y sus características:

2do. Trimestre 2025					
Número de casos reportados en el contexto de infraestructura para el acceso	MANTENIMIENTO	TICS	COMUNICACIONES	OTRO	TOTAL
	1	75	4	0	82

Fuente: Mesa de ayuda, Intranet, I trimestre, 2025.

Durante el II trimestre se realizó el reporte de 82 mesas de ayuda, estando a la fecha dos (4) actualmente abiertas, al respecto es posible evidenciar que durante el trimestre predominó el reporte al área de sistemas en hallazgos relacionados con caída del sistema de digiturno, caída del sistema, daño en equipos, entre otros que afectaron presentando retraso en la prestación de servicios; como casos adicionales se reportaron : daños en infraestructura como sillas, y escritorios en malas condiciones, valiendo aclarar que estos reportes son únicamente las necesidades identificadas y reportadas por el área de servicio al ciudadano.

- Monitoreo de tiempos administrativos:

Durante el I semestre se realizó monitoreo de los tiempos administrativos de 12 de los 22 centros de salud bajo la metodología de paciente trazador con el objetivo de realizar el seguimiento a la promesa de valor definida durante el II semestre del año 2024; al respecto se presentaron los siguientes resultados:

Centro de Salud	Tiempo promesa valor	Medición 2024	Asignación de citas	Dispensación de medicamentos	Facturación de consulta
Centro de Salud Candelaria	30min	17min	27 min	22 min	20 min
Centro de Salud de Betania	10 min	16 min	19 min	20 min	8 min
Centro de Salud de Danubio	30 min	17 min	25 min	18 min	26 min
Centro de Salud de Flora	10 min	8 min	21 min	22 min	Sin medición

Centro de Salud de Manuela Beltrán	30 min	17 min	25 min	21 min	20 min
Centro de Salud de Marichuela	30 min	16 min	40 min	22 min	23 min
Centro de Salud de Usme	10 min	S/M	20 min	13 min	16 min
Centro de Salud de San Benito	30 min	S/M	22 min	19 min	19 min
Centro de Salud El Tunal	30 min	19min	30 min	21 min	30 min
Hospital de Meissen	30 min	23 min	40 min	No aplica	22 min
Hospital de Vista Hermosa	30 min	13 min	Sin medición	Sin medición	19 min
Centro de Salud El Carmen	30min	13min	26 min	21 min	21 min

Fuente: Medición de tiempos administrativos, I trimestre, 2025

Con respecto a la medición realizada se destacan los siguientes hallazgos:

Se observa una tendencia general en los tiempos administrativos medidos durante el primer semestre en lo correspondiente al proceso de **facturación de servicios programados**, adicional a ello, vale destacar que ninguna de las mediciones arroja resultados que se desvíen del resultado esperado o promesa de valor.

Con respecto a la medición realizada la única unidad que se mantiene al límite del tiempo promesa de valor es el Centro de Salud El Tunal, situación atribuible al contexto de atención de la unidad, el número de especialistas, consultorios, y usuarios que acuden a la unidad VS la dinámica de facturación, esto a pesar de los esfuerzos y acciones administrativas tales como: facturación anticipada, filtro de usuarios, entre otros.

Respecto al proceso de **dispensación de medicamentos**, la medición realizada en las unidades que cuentan con este servicio nos indican resultados esperados, estos dentro del límite de la promesa de valor, se evidencia que en promedio el mayor tiempo administrativo es el del Centro de Salud de Candelaria, este comportamiento puede explicarse debido a la ubicación geográfica estratégica del centro, que lo convierte en un punto de atención accesible y cerca de vías principales lo cual lo hace objetivo de atención de usuarios de las diferentes localidades de cobertura de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

En cuanto al proceso **de asignación de citas médicas**, se identifican tiempos de atención que exceden el valor de referencia establecido como promesa de valor en los Centros de Salud de Marichuela, y Hospital de Meissen. Para el caso de Marichuela, durante el primer semestre se ha evidenciado una sobrecarga operacional derivada de las atenciones de los Centros de Salud de Danubio y Betania, esto debido a la caída del sistema en estos centros producto de acciones delincuenciales que afectan el funcionamiento del internet de estas, ocasionando así un incremento en la demanda y como resultado la congestión del servicio. Para el Hospital de Meissen se presenta una alta afluencia de usuarios, de las diferentes localidades, adicional a ello demanda de los servicios de urgencias y hospitalización del Hospital, estos tiempos superando el tiempo de referencia de la promesa valor de la Uss.

Cabe destacar que, aunque el Centro de Salud de Candelaria presenta un tiempo promedio de atención en asignación de citas de 27 minutos, este aún se encuentra por debajo del umbral establecido como tiempo promesa de valor.

Se evidencia también desviación en el Centro de Salud de Betania, esto como respuesta a las múltiples necesidades presentadas relacionadas con la caída del sistema y la obligatoriedad en la implementación del plan de contingencia el cual no permite que los colaboradores y funcionarios implementen los procesos de la misma manera.

- **Monitoreo y comportamiento de canales de atención:**
- **Canales de asignación de citas**

Durante el II trimestre la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. atendió a los ciudadanos a través del contact center , el cual se puso en operación a partir del 15 de octubre del año 2024, este con diferentes funcionalidades; para la atención telefónica se dispuso la línea fija 601 443 4868 de lunes a viernes de 6:00 am a 7:00pm y sábados de 7:00am a 1:00pm; al respecto durante el trimestre se evidencia el siguiente reporte generado por la empresa Outsourcing Solución al primer contacto.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal telefónico	2025	22.056	18.674	19.493	17.199	16.359	13.341	107.122

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

A su vez, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. mantuvo la atención presencial en las Unidades de servicios de salud a través de las ventanillas integrales con los siguientes resultados:

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal presencial	2025	87.300	93.441	86.823	88.888	91.549	71.546	519.547

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

Desde el Outsourcing se ofrecieron canales no presenciales que arrojaron los siguientes resultados de relacionamiento con la ciudadanía:

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de citas agendadas por el agente satélite	2025	14.445	12.344	10.163	11.405	11.748	10.478	70.583

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de comunicaciones atendidas por WhatsApp	2025	2.111	2.060	1.847	2.196	2.199	1.708	12.121

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de citas agendadas por el correo electrónico	2025	544	424	439	670	1.131	1.096	4.304

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de citas agendadas por el chat página web	2025	1.537	1.641	1.468	1.335	2.098	2.033	10.112

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

- Línea Pbx:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. también desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano mantiene el funcionamiento de la línea PBX a través de la cual se brinda información y orientación a la ciudadanía de lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm a través de la línea 601 73000000 con la siguiente producción:

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de llamadas atendidas por el PBX	2025	348	634	578	575	525	472	3.132

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2025.

Con respecto a las causas que originan la comunicación de la ciudadanía fue posible determinar las siguientes categorías:

MOTIVOS DE LLAMADAS	TOTAL
Información general sobre asignación, cancelación y confirmación de citas.	898
Información sobre aseguramiento en salud	117
Información sobre ayudas técnicas.	2
Información sobre certificado de discapacidad.	2
Información sobre entrega de medicamentos en las EPS	13
Información sobre hospitalización en urgencias.	8
Información sobre hospitalización.	4
Información sobre portafolio de servicios	37
Información sobre programación de cirugía.	18
Información sobre radicados, quejas, reclamos.	4
Información sobre resultados: Imagenología, patología, laboratorio.	76
Información sobre vacantes y entrega de hojas de vida	2
Información sobre vacunación	298
Solicitud de Historia clínica	67
Visita de Sanidad	25
Total	1572

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2025.

4. Capítulo 4 - Jornadas de relacionamiento con la ciudadanía:

Durante el II trimestre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través del subproceso de Acceso participó en dos (2) jornadas de atención programadas, en las que se socializaron los derechos y deberes institucionales, se compartió información relacionada con los canales de atención y como hacer uso de ellos y se apoyo en el proceso de agendamiento de consultas médicas y otros servicios; durante el trimestre estas jornadas fueron programadas por la Superintendencia Nacional de Salud en el Centro de Salud de Tunal y en el CDS Danubio, en la localidad de Sumapaz, los resultados de la participación fueron:

JORNADA	Centro	Fecha	# de participantes
Superintendencia Nacional de Salud	Centro de Salud de Tunal	13 – 05 - 2025	600
Superintendencia Nacional de Salud	Centro de Salud de Danubio	14 – 03 – 2025	189

Fuente: Listados de asistencia, jornadas de atención, 2025.

5. Ruta de la Salud:

Durante el II trimestre de la vigencia se implementó nuevamente para la totalidad de las localidades el convenio interadministrativo de ruta de la salud, bajo el cual se fortalecen las condiciones de acceso y accesibilidad al servicio de atención ambulatorio a población vulnerable: personas mayores, personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes, personas gestantes y personas con discapacidad temporal.



Disminuimos las barreras geográficas administrativas y económicas de los usuarios.

Cómo puedes acceder al servicio

- Agendarse de lunes a viernes de 7 a.m. a 4 p.m.. Recuerde agendar la ruta antes de las 12:00 m. si su cita esta programada para el día siguiente, a los siguientes números de teléfono y/o WhatsApp:

Contactos:

- * 324 367 24 15
- * 324 367 24 08
- * 324 367 24 14
- * 324 367 24 13
- * 324 367 24 46
- * 324 367 24 44
- * 324 367 24 40
- * 324 367 24 47

Celular sin WhatsApp
(321) 905 7727

- Dirigirse a las auxiliares de enfermería que están en la Ruta de la Salud.
- Buscar al informador de servicio al ciudadano en Hospitales y Centros de Salud y agendarse acorde a la programación.

Ruta de la Salud

Secretaría de Salud BOGOTÁ

El número de usuarios que usaron el servicio fueron:

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de usuarios trasladados por la ruta de la salud	2025	215	547	448	496	2548	10058	14.312

6. Conclusiones:

- Durante el segundo trimestre se fortalecieron las acciones de información, educación y comunicación en las diferentes USS.
- Durante el trimestre también se identificó la necesidad de fortalecer el mantenimiento de los servicios tecnológicos que soportan la prestación de servicios en la Subred.
- Durante el trimestre se implementó la actualización de la estrategia de derechos y deberes y se dio inicio a la implementación de la estrategia de derechos y deberes en los servicios hospitalarios.
- Se incorporaron conceptos de gestión del riesgo en el contrato del cuidado relacionados con: hábitos y estilos de vida saludables, cursos de vida y tamizajes, enfermedades transmisibles y no transmisibles, rutas de riesgo y portafolio de servicios de las rutas de riesgo y se implementaron nuevas actividades tales como: identificación de signos de alarma en el cuerpo, alimentación saludable y construcción del plato
- Los usuarios comprendieron conceptos relacionados con la corresponsabilidad en la recuperación y mantenimiento de la enfermedad, la importancia de los determinantes sociales de la salud, la importancia y papel de las familias en el proceso de recuperación y el uso adecuado de los servicios ofertados por la Subred.
- Los usuarios de diferentes edades y bajo diferentes contextos opinaron y participaron alrededor de la actividad del contrato del cuidado como un compromiso para el cuidado de la salud y del de la comunidad.
- Se diversificó la información entregada en espacios ya formalizados tales como: club de crónicos y curso de preparación para la maternidad y paternidad.
- Durante el trimestre el subproceso fortaleció su participación en escenarios como jornadas de atención, los cuales permitieron socializar los canales de atención y derechos y deberes en salud.



MARIO JAIR GARZÓN JARA

JEFE DE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL
CIUDADANO

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

Elaboró: Karol Dajanna Sanabria Ortiz – Referente de Acceso

Revisó: Mario Jair Garzón Jara – Jefe de Oficina