



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

INFORME DE ACCESO

I 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.....	5
- Entrega del valor del uno.....	6
- Cualificación del talento humano:	6
- Estrategias de Cliente externo	6
- Estrategia pedagógica “CONÓCELOS Y VÍVELO DE CORAZÓN”	6
- Socialización y abordajes individuales o colectivos con la estrategia PICO Y PLACA 11	
- Taller del buen usuario:	12
- Conocimiento de Derechos y Deberes en usuarios	13
2. Capítulo 2 - Información, orientación y educación para el acceso	15
- Información y educación en salas de espera:	15
- Ciclo de atención y barreras de acceso.....	16
3. Capítulo 3 – Infraestructura y dotación para el acceso.....	17
- Infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía	17
- Monitoreo de tiempos administrativos	19
- Monitoreo y comportamiento de canales de atención	20
- Canales de asignación de citas.....	20
- Línea Pbx	21
4. Capítulo 4 - Jornadas de relacionamiento con la ciudadanía	22
5. Conclusiones:	23

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 VÍVELO DE CORAZÓN"

- Estrategias de Cliente Interno:

Durante el I 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	-	-	-	

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 510 colaboradores, funcionarios y personal en formación con un porcentaje del 90% de apropiación de la información entregada.

- **Sinergia de derechos y deberes vía WhatsApp:** Durante el trimestre se garantizó el envío de las piezas comunicativas de Derechos y Deberes a líderes de diferentes procesos con el fin de ser compartidos con todos los equipos de trabajo.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

1.



Respeto y solidaridad
A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

2.



Responsabilidad
A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

- Entrega del valor del uno:

Desde esta estrategia se realizará entrega cuatrimestral proyectada a realizarse en el mes de Mayo, por tal motivo durante este trimestre no se realiza reporte total de la ejecución de esta actividad.

- Cualificación del talento humano:

Durante el I trimestre se acompañaron espacios del talento humano en salud, con el objetivo de socializar los derechos y deberes en salud y fomentar la implementación al interior de los servicios, al respecto se realizó socialización en los espacios de ULC de las Unidades de Servicios de Salud; en las que participaron los profesionales de salud, profesionales de apoyo, profesionales y técnicos de servicios farmacéuticos, técnicos de facturación, entre otros.

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

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 I 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	126

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 disenso 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. Donación de órganos: A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley. 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. 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. Participación ciudadana: A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.	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 disenso 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 de acuerdo a las normas del sistema de salud. 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.	
UNIDADES BENEFICIADAS	Centro de salud de Candelaria
	Hospital de Meissen
	Centro de salud de El Carmen
	Centro de Salud de Flora
	Hospital de Vista Hermosa
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.

Planeación Dinamizadores de D&D, I trimestre, 2025.

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.
- Se diversificó la información entregada en espacios ya formalizados tales como: club de crónicos y curso de preparación para la maternidad y paternidad.



Curso de preparación para la maternidad y paternidad, Hospital de Vista Hermosa, Febrero-2025



Curso de preparación para la maternidad y paternidad, San Benito, Febrero-2025



Club de Crónicos USS Marichuela, Marzo – 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	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	19.040	-	-	-	19.040

De conformidad con las charlas realizadas por parte de los informadores de servicio al ciudadano se socializaron derechos y deberes a un total de 19.040 usuarios

durante el I 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.

- Taller del buen usuario:

Durante el I 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	12	1	1	10	5	17	46
VISTA HERMOSA	10	3	33	11	31	18	106
CANDELARIA	24	10	24	53	44	50	205
MANUELA BELTRÁN	5	7	3	14	13	5	47
MOCHUELO	3	1	3	15	4	6	32
PASQUILLA	-	-	-	-	-	1	1
TUNAL	29	4	28	40	81	36	218
EL CARMEN	10	3	12	16	28	33	102
SAN BENITO	5	2	10	1	3	8	29
TUNJUELITO	-	-	2	2	1	2	7
BETANIA	7	4	28	18	13	36	106
REFORMA	2	6	4	4	2	4	22
MARICHUELA	13	3	58	51	44	61	230

USME	12	4	15	34	16	37	118
DANUBIO	22	7	23	36	38	47	173
FLORA	3	-	-	1	-	2	6
DESTINO	-	-	2	2	3	2	9
MANZANA DEL CUIDADO	4	-	1	7	3	8	23
UNIDAD MÓVIL MAPS	6	5	11	9	6	9	46
TOTAL	167	60	259	324	345	382	1537
Porcentaje	11,10%	4,04%	16,76%	21,40%	21,20%	25,50%	100%

Fuente: Taller del Buen usuario, Almera, 2024

Durante el trimestre se realizó el taller del buen usuario en diferentes unidades de prestación de servicios de salud y a través de la página web, la unidad que presentó mayor número de usuarios participantes del taller fue el Centro de marichuela con 230 usuarios participantes; seguido del Centro de salud el tunal con un total de 218 usuarios participantes; también se evidencia alta participación en unidades como Candelaria con un total de 205 usuarios participantes y Danubio con un numero representativo de usuarios de 173 participantes.

Con respecto a los motivos que originan la inasistencia identificados a través del taller se evidencia en primer lugar “motivos personales” representando el 25.50% de la totalidad de los motivos, seguido del motivo relacionado con “llegadas tarde o reprogramación” las cuales representan el 21.20% de las participaciones, finalmente como dato representativo se encuentra el “confundir las condiciones de la cita” con un porcentaje de representación del 21.40% de los usuarios participantes.

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.

- 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 2024						
4to. TRIMESTRE						
DERECHOS	AMBULA-TORIOS	COMPLEMEN-TARIOS	URGEN-CIAS	HOSPITA-LARIOS	TOTAL	%
1. RESPETO Y EQUI-DAD	1015	438	127	2	1582	20,11%
2. ATENCIÓN INTE-GRAL	602	258	318	13	1191	15,14%
3. ELECCIÓN	695	318	131	17	1161	14,76%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	660	235	142	2	1039	13,21%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	657	129	44	4	834	10,60%
6. DONACIÓN DE OR-GANOS	262	187	67	12	528	6,71%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	417	254	81	8	760	9,66%
8. MANIFESTACIÓN	264	153	53	5	475	6,04%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	214	58	25	1	298	3,79%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUES-TAS APLICADAS	4786	2030	988	64	7868	100%
NUMERO DE USUA-RIOS CON ADHEREN-CIA	4786	2030	988	64	7868	100,00%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, I 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 20.11% de los usuarios identificaron el respeto y equidad como derecho en el contexto de la prestación de servicios de salud; seguido del 15.14% de los usuarios quienes manifestaron identificar el derecho a la atención integral; seguido a ello se identificó que el 13.21% de los participantes en la encuesta de satisfacción identificó el derecho a elegir el profesional de su preferencia.

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2024						
4to. TRIMESTRE						
DERECHOS	AMBULA-TORIOS	COMPLEMEN-TARIOS	URGEN-CIAS	HOSPITA-LARIOS	TOTAL	%
1. RESPETO Y EQUI-DAD	831	377	109	18	1335	16,97%
2. RESPONSABILIDAD	639	193	230	21	1083	13,76%
3. AFILIACION	614	291	195	8	1108	14,08%
4. HONESTIDAD	751	374	178	4	1307	16,61%

5. BUEN USO	697	157	50	1	905	11,50%
6. CUMPLIMIENTO	384	270	67	6	727	9,24%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO	376	180	81	3	640	8,13%
8. APORTES AL SISTEMA	275	134	53	3	465	5,91%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	219	54	25	0	298	3,79%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	4786	2030	988	64	7868	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4786	2030	988	64	7868	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 16.97% 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 honestidad; con una participación del 16.61% de los encuestados: en tercer lugar se ubica el deber relacionado con la afiliación, el cual fue referido por el 14.08% de los participantes en la encuesta de satisfacción

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

Durante el I 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 I 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	ENE	FEB	MAR	TOTAL
ASEGURAMIENTO	330	441	450	1221
CALL CENTER	275	409	450	1134
CANALES DE ATENCION	307	468	538	1313
MECANISMOS DE ESCUCHA	279	421	491	1191
CUIDADO DE LA INFRAESTRUC- TURA	259	442	467	1168
DEFENSOR DEL CIUDADANO	315	437	429	1181
DERECHOS Y DEBERES	4478	6518	8044	19040
ENFOQUE DIFERENCIAL	466	343	455	1264
ERA	336	416	494	1246
LABORATORIO CLINICO	377	442	423	1242
LAVADO DE MANOS	541	407	389	1337
MANEJO DE RESIDUOS	490	356	228	1074
MODELO DE ATENCION EN SA- LUD	417	270	395	1082
PARTICIPACION COMUNITARIA	577	433	427	1437
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	565	444	498	1507
ruta de atención a perso- nas con discapacidad	340	360	351	1051
ruta de salud mental	175	455	493	1123
ruta de la salud	238	464	494	1196
ruta materno perinatal - IAMII	250	516	526	1292
SEGURIDAD DEL PACIENTE	155	47	26	228
TRAMITES Y SERVICIOS	340	408	452	1200
VACUNACION	408	216	436	1060
PROGRAMA DE HUMANIZACION	444	460	449	1353

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

- Ciclo de atención y barreras de acceso:

Durante el I 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incumplimiento Portabilidad Nacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Negación Servicios	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
No oportunidad servicios	53	148	157	-	-	-	-	-	-	-	-	-	358
Problemas recursos económicos	5	31	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38
TOTAL	58	180	163	-	-	-	-	-	-	-	-	-	401

Fuente: Si cuéntanos, 2025.

Durante el trimestre fue posible determinar que se reportaron 401 barreras de acceso relacionadas con no oportunidad de servicios con un total de 358 usuarios que manifestaron esta inconformidad; seguido de 38 usuarios que reportaron problemas relacionados con áreas económicas; finalmente 3 usuarios que durante el trimestre manifestaron las barreras de acceso relacionadas con atención deshumanizada.

3. Capítulo 3 – Infraestructura y dotación para el acceso

- Infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía

Durante el I 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:

MES DE REPORTE	USS	IMPACTO EN EL SERVICIO	AREA INVOLUCRADA	ESTADO
ENERO	No aplica	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
ENERO	Centro de Salud Tunal	Retraso en la prestación del servicio.	Mantenimiento	Cerrado
ENERO	Danubio	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
ENERO	Danubio	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado

FEBRERO	CANDELARIA	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Abierto
FEBRERO	Danubio	Degaste en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Centro de Salud Tunal	Tunal , silla de escritorio en malas condiciones.	Mantenimiento	Cerrado
FEBRERO	San Benito	San Benito silla de escritorio en malas condiciones.	Mantenimiento	Abierto
FEBRERO	San Juan	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Danubio	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Danubio	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Danubio	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Carmen	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Manuela Beltran	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Santa librada	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Tunal	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Danubio	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Betania	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Danubio	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
FEBRERO	Candelaria	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
MARZO	Caps Tunal	No oportunidad de atención, a tiempo.	Sistemas	Cerrado
MARZO	Caps El Carmen	Retraso en la atención.	Sistemas	Cerrado
MARZO	C.S.Manuela Beltran	No oportunidad de atención a tiempo	Sistemas	Cerrado
MARZO	C.S.El Carmén	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
MARZO	C.S. Tunal	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
MARZO	C.S.Meissen	No oportunidad de atención, a tiempo.	Sistemas	Cerrado
MARZO	C.S.Meissen	Sin calidad en la prestación del servicio.	Mantenimiento	Cerrado
MARZO	HOSPITAL TUNAL	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
MARZO	HOSPITAL MEISSEN	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
MARZO	HOSPITAL VISTA HERMOSA	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
MARZO	CENTRO DE SALUD MARI-CHUELA	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado
MARZO	CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRAN	Retraso en la prestación del servicio.	Sistemas	Cerrado

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

Durante el I trimestre se realizó el reporte de 30 mesas de ayuda, estando a la fecha dos (2) 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 trimestre se realizó monitoreo de los tiempos administrativos de los centros de salud de Tunal, Centro de Salud El Carmen y Centro de Salud de Candelaria, 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	18min	45min	19 min
Centro de Salud El Tunal	30min	19min	9 min	16 min	16 min
Centro de Salud El Carmen	30min	13min	27min	15min	18min

Fuente: Medición de tiempos administrativos, I trimestre, 2025

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

- La medición realizada en el centro de salud de Candelaria correspondiente al II semestre del año 2024, fue realizada únicamente en el servicio de consulta externa, motivo por el cual se evidencia desviación en los tiempos relacionados con dispensación de medicamentos; se considera identificar las acciones de mejora correspondientes para disminuir los tiempos de espera, sin embargo, se considera el Centro de Salud de Candelaria como uno de los Centros de Salud con mayor afluencia de usuarios, con respecto a las demás unidades.
- El Centro de Salud de Tunal no presenta desviación en los tiempos administrativos con relación a la promesa valor definida y a la medición realizada

durante el II semestre del año 2024 en ninguno de los servicios monitoreados.

- El Centro de Salud El Carmen presenta un comportamiento que incrementa los tiempos de atención con respecto a la medición realizada durante el II semestre del año 2024, sin embargo, los tiempos corresponden a los tiempos definidos en la promesa de valor para la unidad; sin embargo, se consideran las acciones de mejoramiento que respondan a mejorar las condiciones de atención del Centro de Salud.

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

Durante el I 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	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal telefónico	2025	22056	18674	19.493	60.223

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	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal presencial	2025	87.300	93.441	86.823	267.564

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	TOTAL
Número de citas agendadas por el agente satélite	2025	14.445	12.344	10.163	36.952

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Número de citas agendadas por el agente Whatsapp	2025	2.111	2.060	1.847	6.018

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Número de citas agendadas por el correo electrónico	2025	544	424	439	1.407

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Número de citas agendadas por el chat página web	2025	1.537	1.641	1.468	4.646

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	TOTAL
Número de llamadas atendidas por el PBX	2025	348	634	578	1.560

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 LAS LLAMADAS	TOTAL
Solicitud de resultados de laboratorio y patología	30
Información general sobre asignación, cancelación y confirmación de citas	1234
Información sobre ayudas técnicas	1
Información sobre certificaciones laborales	4
Información sobre certificado de discapacidad	1
Información sobre documentación de IVA y retención de ICA	1
Información sobre el curso de preparación para la maternidad y paternidad	1
Información sobre la entrega de medicamentos en la EAPB	13
Información sobre paciente hospitalizado o en urgencias	7
Información sobre portafolio de servicios	34
Información sobre programación de cirugía	80
Información sobre radicados de PQRSF	1
Información sobre vacantes y entrega de hojas de vida	3
Información sobre esquema de vacunación	127
Solicitud de historia clínica	44
Visita de inspección sanitaria	9

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2025.

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

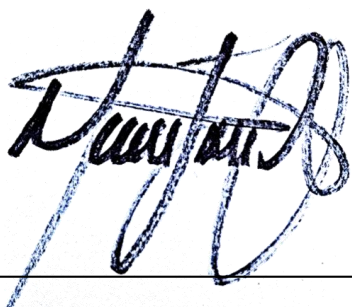
Durante el I trimestre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través del subproceso de Acceso participó en dos (2) jornadas de atención programadas, en las que se socializaron los derechos y deberes institucionales, se compartió información relacionada con los canales de atención y como 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 Candelaria la Nueva y por la Secretaría General de la alcaldía Mayor de Bogotá en articulación con la Secretaría de Salud Distrital, Capital Salud, la Subred Sur y otras entidades, en la localidad de Sumapaz, los resultados de la participación fueron:

JORNADA	Soporte fotográfico	Fecha	# de participantes
Superintendencia Nacional de Salud		28 – 02 -2025	157
Feria de Servicios localidad de Sumapaz		14 – 03 – 2025	67

5. Conclusiones:

- Durante el primer 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 presentó la estrategia de educación en derechos y deberes como estrategia de innovación, esta representado una acción innovadora de educación para la ciudadanía.
- 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.
- 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