

Defensor de la Ciudadanía

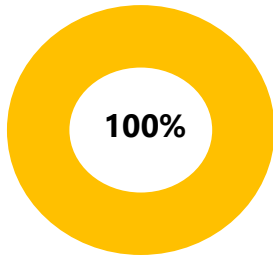
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
E.S.E.



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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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 acciones educativas 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 a través de la , educando a 95.379 usuarios en las diversas temáticas durante el primer semestre de 2025

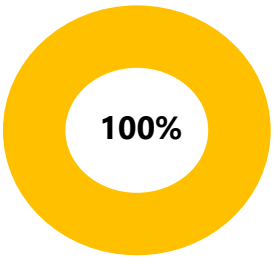
Para la implementación del convenio interadministrativo de ruta de la salud, los informadores de servicio realizan educación y brindan información sobre diversas temáticas de interés en salud para la ciudadanía, durante el II trimestre se impactaron un total de 8.921 usuarios

Asimismo, la Defensora del Ciudadano supervisó la educación en derechos y deberes a los usuarios. En el primer semestre de 2025, se educaron 44.074 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.

Desde las acciones desarrolladas en los servicios de hospitalización por parte de trabajo social se realizó educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La defensoría del ciudadano verifica la implementación del modelo Distrital de relacionamiento Integral con la ciudadanía, donde se solicito el espacio en el comite de desempeño para dar a conocer el acto administrativo de creación de la mesa de relacionamiento con la ciudadania. y el plan de acción para la implementación

La subred integrada de Servicios de Salud Sur, incluyo en el POA las acciones asociadas al Modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía, y dio continuidad al fortaleció a la atención con enfoque poblacional, diferencial, Lenguaje claro, Enfoque de derechos, y la institución es reconocida mediante la certificación al Sello de no discriminación.

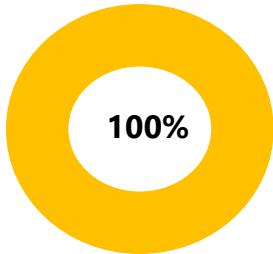
Como parte de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía, en el escenario de acceso a la información pública, se mejoró la accesibilidad Web, se publicó el Calendario eventos comunitarios del equipo directivo, se hizo la publicación de contratos y presupuesto, se continuó la implementación de la Sede electrónica Agilsalud, se desarrollaron contenidos audiovisuales incluyentes, se socializaron los resultados de las PQRS-D-F. y se publicó la estrategia SUIT en anexo al Plan de trabajo institucional - Transparencia y etica Empresarial PTEE 2025 V2.

En el escenario de acceso a la oferta de bienes y servicios, se caracterizó la oferta institucional, trámites, OPAS,

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



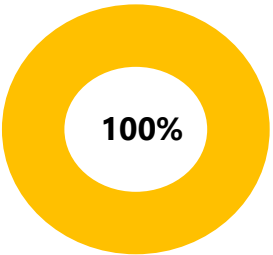
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

"La subred Integrada de Servicios de Salud Sur, cuenta con el plan anual de adquisiciones, el cual es de conocimiento de la defensoría, 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 defensoría 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 Defensoría 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 defensoría 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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

1. Lenguaje Claro

La Defensora del Ciudadano lideró la implementación de la estrategia de lenguaje claro, asegurando la capacitación del 100% de los colaboradores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Hizo seguimiento a la mesa de trabajo de lenguaje claro, mejorando la oportunidad, accesibilidad y veracidad de la información ofrecida a la ciudadanía.

2. Enfoque de Derechos

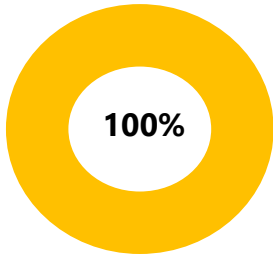
Se formaron 3.887 usuarios mediante la estrategia "Pico y Placa", socializando derechos y deberes en salas de espera.
Se implementó la estrategia "Contrato del Cuidado", con 316 usuarios participantes, promoviendo la gestión del riesgo, corresponsabilidad en la salud, redes de apoyo y comprensión de signos de alarma.

3. Componente de Accesibilidad

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



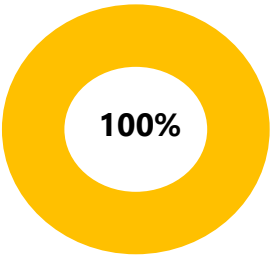
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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”.
El defensor del ciudadano verifica de manera permanente el enlace en la página web institucional, en enlace dirigido a denunciar los actos de corrupción a través del mecanismo dispuesto por Bogotá te escucha, de los cuales para el primer semestre se presentaron 10 solicitudes de posibles actos de corrupción de las 2.344 solicitudes registradas por la ciudadanía, la cual representa el 0,43% de la participación del periodo, atendido y resuelto por la dependencia de control interno disciplinario.
- 2. Puntos de atención de la ciudadanía , El 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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

El defensor del ciudadano verificó la actualización del procedimiento de trámites para las PQRSD-F de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur versión 13 para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el marco normativo de entes de control, de cara a las solución de los requerimientos ciudadanos por medio de respuestas oportunas con criterios de calidad en las mismas.

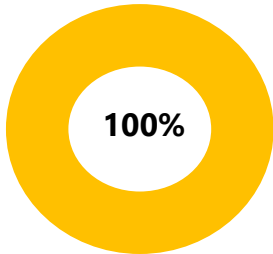
Que durante el primer semestre se realizó el despliegue de adherencia del procedimiento a las áreas involucradas, contando con directores, profesionales de enlace de los diferentes hospitales y centros de salud y apoyos en la gestión de PQRSD-F a través de un instrumento de medición tipo encuesta que arroja un 92,16% en la última prueba de conocimiento a este documento y un global de 86,46%.

Ante el seguimiento de la Alcaldía Mayor la defensora de la ciudadanía verifica el informe realizado el cual muestra un 99% de cumplimiento en los criterios de calidad en las respuesta emitidas (Oportunidad, Calidad, Calidez y Coherencia) en lo que respecta al primer semestre del 2025, realizando un proceso de retroalimentación y capacitación con el equipo que tramita y gestiona las PQRSD-F interpuestas por la ciudadanía y los responsables de emitir y proyectar las respuestas a los usuarios.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Acceso a la Información Pública:
La Defensoría del Ciudadano realizó seguimiento permanente a la accesibilidad y actualización de la página web, verificando la publicación de trámites, OPAS, formularios, enlaces de PQRS, portafolio de servicios, contratos y presupuesto. Además, supervisó la sede electrónica y la publicación de contenidos audiovisuales incluyentes.

Se garantizó la actualización de información en el sistema SUI, especialmente en trámites relacionados con citas, terapias, radiología, laboratorio y dispositivos médicos. También se supervisaron casos de PQRS no conformes, proponiendo planes de acción y estrategias de mejora y promoviendo la caracterización de causas reiterativas para resolver barreras de acceso.

Oferta de Bienes y Servicios:
El Defensor participó en el Comité de Racionalización de Trámites, apoyando la estrategia “Te agendo su cita” para usuarios en zonas rurales y periurbanas, facilitando el acceso telefónico a servicios de salud y reduciendo barreras geográficas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



Observaciones Función 3 Lineamiento 2

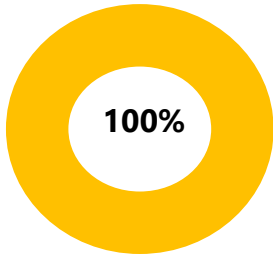
La defensora del ciudadano de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur es la Jefe de la oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano jefe MARIO JAIR GARZÓN JARA designada bajo la resolución Número 400 de 08 de abril 2025

Se envió actualización de datos a la Secretaria General en el formulario establecido.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

El Defensor 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:

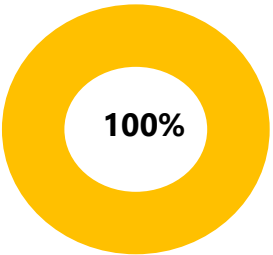
Plataforma web inclusiva: La integración de servicios de salud cuenta con una página web accesible y multilingüe, donde se publican los derechos y deberes de la ciudadanía en español, inglés y una lengua indígena Wounaan. Este avance fortalece la accesibilidad de la información para distintos grupos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

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El defensor 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 Veeduría Distrital, Secretaria de Salud, entre otras permitiendo a los colaboradores certificarse en estos temas.

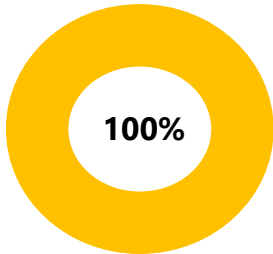
En el primer semestre del año 2025, se abordaron los siguientes temas:

- Atención diferencial en salud a personas LGBTI Secretaria de Salud
- Modelo de atención en salud Mas Bienestar Secretaria de Salud
- Participación Ciudadana Plataforma MAO
- Integridad y Liderazgo - Veeduría Distrital
- Generalidades de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS) - Secretaria de Salud
- Fortalecimiento de Competencias en la implementación de la RPMS por curso de vida dirigido a talento humano en salud - Secretaria de Salud

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



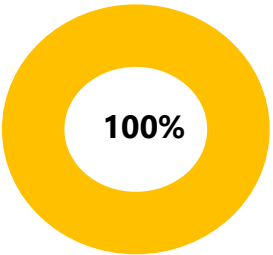
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El Defensor del Ciudadano realiza seguimiento a las actividades de socialización que se llevan a cabo en las salas de espera de los diferentes servicios de la institución. Estas actividades tienen como objetivo promover temas relacionados con la atención al ciudadano, así como dar a conocer los mecanismos de participación y escucha activa disponibles, incluyendo el Sistema Distrital Bogotá te Escucha. Para ello, se implementan cronogramas semanales que contemplan la apertura de buzones en todas las unidades de la institución.

Adicionalmente, con el fin de fortalecer las competencias del personal técnico en la gestión y atención a la ciudadanía, se brinda asistencia técnica mensual. Durante estas sesiones se abordan temáticas clave como: el reporte de eventos y canales para casos relacionados con la seguridad del paciente, el uso adecuado del Sistema Distrital Bogotá te Escucha, aspectos de vigilancia epidemiológica y sanitaria, el uso de lenguaje claro y accesible, así como los criterios de calidad en las respuestas entregadas a los usuarios.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

El defensor 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 17 de las 22 unidades de prestación de servicios de salud de la Subred Sur se realiza a través de 46 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:

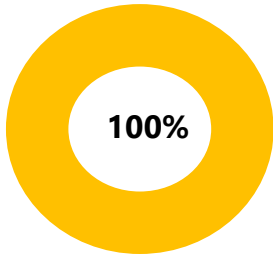
Teléfono: 6014434868

WhatsApp:

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

El defensor 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. de igual manera realizó recomendaciones sobre la estrategia de racionalización de la vigencia 2025

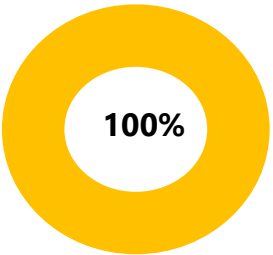
Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites y Socialización para la Vigencia 2025

La Defensoría 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. En el marco de esta labor, se emitieron recomendaciones orientadas a la implementación de dicha estrategia para la vigencia 2025.

1. Verificación de Avances y Digitalización de Trámites
- Se constató que la ejecución del plan de trabajo se desarrolla conforme a lo establecido, con avances significativos en la digitalización de trámites. En este sentido, se solicita dar inicio a la socialización de la estrategia correspondiente a la vigencia 2025, la cual deberá realizarse en las salas de espera de las siguientes unidades: Nazaret, San Juan, Mochuelo, Pasquilla, La Flora, Destino y La Reforma, a cargo del equipo de informadores.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



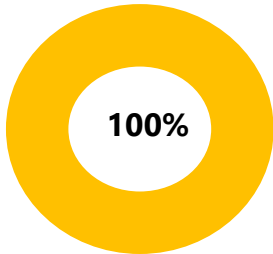
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El defensor de la Ciudadanía participa en el Comité de Gestión y desempeño posicionando el Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La defensora de la Ciudadanía participa en la Comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía