



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

# INFORME DE ACCESO

**IV 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 .....	11
- Taller del buen usuario: .....	13
- Inatención: .....	15
- Cancelación: .....	16
- Conocimiento de Derechos y Deberes en usuarios: .....	17
2. Capítulo 2 - Información, orientación y educación para el acceso: .....	19
- Información y educación en salas de espera: .....	20
- Educación e información en Ruta de la Salud .....	21
- Ciclo de atención y barreras de acceso: .....	21
3. Capítulo 3 – Infraestructura y dotación para el acceso .....	22
- Infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía .....	22
- Monitoreo de tiempos administrativos: .....	23
- Monitoreo y comportamiento de canales de atención: .....	24
- Canales de asignación de citas .....	24
- Línea Pbx: .....	26
4. Capítulo 4 - Jornadas de relacionamiento con la ciudadanía: .....	27
5. Ruta de la Salud: .....	28
6. Conclusiones: .....	29

## 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
- Capitaciones 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 IV 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 SMART SUR, 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	441	554	1660

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 441 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	554	223	754

Fuente: Indicador de Inducción, Almera, 2025





- **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 VI trimestre se realizó entrega del Valor del Uno a 6 colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, quienes recibieron 6 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 IV 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	366	223	1.324

Fuente: Indicador de lista de asistencia, 2025

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 IV 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	100
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
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Respeto y equidad:</b> 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.</li> <li><b>Atención Integral:</b> A acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.</li> <li><b>Elección:</b> 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.</li> <li><b>Comunicación e información:</b> 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.</li> <li><b>Privacidad y confidencialidad:</b> A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Respeto y solidaridad:</b> A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.</li> <li><b>Responsabilidad:</b> A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes</li> <li><b>Afiliación:</b> Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.</li> <li><b>Honestidad:</b> 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.</li> <li><b>Cuidar:</b> A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.</li> <li><b>Cumplimiento:</b> A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.</li> <li><b>Consentimiento o disenso informado:</b> Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.</li> </ol>



<p><b>6. Donación de órganos:</b> A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.</p> <p><b>7. Trato digno y humanizado:</b> Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad.</p> <p><b>8. Expresarse:</b> 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.</p> <p><b>9. Participación ciudadana:</b> A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.</p>	<p><b>8. Aportes al sistema:</b> A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.</p> <p><b>9. Participación ciudadana:</b> Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.</p>
<p>El contrato del cuidado permitirá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprometer a los usuarios a mejorar el relacionamiento con los servicios de salud.</li> <li>- Fortalecer la adherencia a tratamiento y conocer los diferentes servicios que ofrece la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</li> <li>- Movilizar al usuario para que se haga parte del proceso de tratamiento y recuperación</li> <li>- Conocer el portafolio de servicios</li> <li>- Hacer uso racional de los servicios de salud de acuerdo con cada necesidad.</li> </ul>	
<p><b>GRUPOS POBLACIONALES OBJETO</b></p>	<p>Crónicos</p> <p>Mujeres en estado de embarazo y familias.</p>
<p><b>EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>1. Bienvenida y presentación (10 minutos)</b> El dinamizador realiza la apertura de la actividad presentándose por su nombre y apellido, cargo a los participantes.</p> <p><b>2. Presentación de los derechos y deberes (30 minutos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> <p><b>3. Reflexión y Discusión (10 minutos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique los dos derechos y dos deberes de los que tratará la actividad</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>4. Actividad Creativa (10 minutos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los dinamizadores diligenciarán con los usuarios el contrato, cada usuario deberá dejar su compromiso en el contrato en función de los conocimientos adquiridos.</li> </ul>

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

## Algunos de los logros del IV Trimestre – Actividad “Contrato del Cuidado”

### Diseño e implementación de una actividad interáreas.

- Se desarrolló una actividad articulada entre la Oficina de Participación Comunitaria y el área de Gestión del Riesgo, respondiendo a necesidades identificadas relacionadas con adherencia a tratamientos y continuidad del cuidado.

### Impacto a población priorizada.

- Se logró la participación de 100 usuarios, pertenecientes a los grupos poblacionales de personas con enfermedades crónicas, mujeres gestantes y sus familias, fortaleciendo procesos educativos en derechos, deberes y corresponsabilidad en salud.

### Fortalecimiento del conocimiento en derechos y deberes de los usuarios.

- A través de la estrategia de dinamizadores y la herramienta Contrato del Cuidado, los usuarios reforzaron nueve derechos y nueve deberes fundamentales para el ejercicio de una atención segura, digna y humanizada.

### Promoción de la adherencia a tratamientos.

- La actividad permitió sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de cumplir con citas, seguir recomendaciones médicas y asumir un rol activo en su proceso de salud, contribuyendo a mejorar los niveles de adherencia terapéutica.

### Desarrollo de competencias para el autocuidado y uso racional de los servicios.

- Los participantes fortalecieron conocimientos sobre autocuidado, uso adecuado de los servicios, acceso al portafolio institucional y corresponsabilidad en el tratamiento y recuperación.

### Generación de compromisos individuales mediante el “Contrato del Cuidado”.

- Cada usuario formuló compromisos específicos derivados de los conocimientos adquiridos, promoviendo un vínculo activo entre el usuario y el sistema de salud.

### Metodología participativa y pedagógica.

- Se aplicó una metodología que incluyó preguntas, reflexión grupal, discusión guiada y una actividad creativa, lo que facilitó la apropiación de los temas y la participación significativa de los asistentes.



Curso de la preparación de la maternidad y paternidad, centro de salud Marichuela, diciembre -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
	19.377	25.034	20.705	106.337	171.453

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

Durante el año 2025, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano desarrolló acciones de educación en Derechos y Deberes dirigidas a los usuarios de los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Como resultado de estas jornadas, se logró orientar a un total de **171.453 usuarios**, fortaleciendo el conocimiento y la apropiación de sus derechos y responsabilidades dentro del sistema de salud.

De acuerdo con el registro trimestral, en el **I trimestre** se educaron **19.377 usuarios**, en el **II trimestre 25.034**, y en el **III trimestre 20.705**. No obstante, se observa un incremento significativo en el **IV trimestre**, periodo en el que se alcanzó la cifra de **106.337 usuarios**, lo que representa el **62% del total anual**.

Este aumento está asociado al fortalecimiento de las acciones desarrolladas por los informadores de servicio al ciudadano, quienes intensificaron las jornadas educativas mediante la estrategia **“Pico y Placa Educativo”** en salas de espera y en diferentes espacios de atención de las unidades de la Subred. Gracias a esta estrategia y al despliegue operativo del equipo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, fue posible socializar de manera amplia y efectiva los Derechos y Deberes, alcanzando un volumen sin precedentes de usuarios orientados durante el cuarto trimestre del año.

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	2.317	470	6.674

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

Asimismo, se destacan las acciones implementadas desde el servicio de **hospitalización**, lideradas por el equipo de trabajo social, quienes desarrollaron actividades educativas basadas en el pico y placa institucional con el propósito de reforzar esta información en las Unidades de Servicios de Salud que cuentan con hospitalización. Estas intervenciones complementaron el trabajo del equipo de informadores y permitieron ampliar aún más la cobertura educativa, garantizando un enfoque integral y continuo en la promoción de los Derechos y Deberes de los usuarios en los diferentes niveles de atención.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios de Hospitalización pediátrica	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	47	75	122

Derechos y Deberes, Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, 2

Durante el IV trimestre se implementó la estrategia “Coloreando Derechos y Deberes”, dirigida a niños, niñas y adolescentes entre 0 y 17 años que se encuentran en el servicio de hospitalización. Esta iniciativa tiene como propósito promover el conocimiento y la apropiación de sus derechos y deberes mediante actividades lúdicas y pedagógicas que facilitan su comprensión, participación y bienestar durante la estancia hospitalaria. A través de herramientas creativas y dinámicas, se busca fortalecer el vínculo con el entorno hospitalario y garantizar una experiencia más humanizada y educativa para esta población.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios de Unidad Renal	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	87	96	183

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

Durante el **III trimestre** se orientaron **87 usuarios** y durante el **IV trimestre 96 usuarios**, para un total anual de **183 usuarios** participantes en la actividad educativa realizada en la Unidad Renal. Esta intervención se desarrolló mediante la elaboración de crucigramas sobre los Derechos y Deberes de la Subred Sur, con el propósito de fortalecer el conocimiento, la apropiación y el ejercicio informado de esta información entre los usuarios.

La estrategia permitió generar un espacio participativo y pedagógico que fomentó la reflexión, el aprendizaje y el compromiso con el cumplimiento de sus responsabilidades como usuarios del sistema de salud, al tiempo que se promovió una interacción más cercana y humanizada durante su proceso de atención

#### - Taller del buen usuario:

Durante el IV 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:

Subproceso Acceso												
Cuarto Trimestre 2025 - INATENCIÓN												
HOSPITAL / CENTRO DE SALUD	AUSENCIA DEL PROFESIONAL	CALAMIDAD DEL PROFESIONAL	DE AGENDA POR PROFESIO	ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	FALLA Y/O FALTA DE EQUIPO BIOMEDICO	FALLAS DEL SISTEMA	INASISTENCIA A PACIENTES CITA PREVIA [NO USAR]	INCAPACIDAD DEL PROFESIONAL	INDICACION ADMINISTRATIVA [NO USAR]	PROBLEMAS DE AUTORIZACION [NO USAR]	REASIGNACION DE AGENDA	TOTAL
CAPS TUNAL	0	2	80	1779	1	61	0	7	5	1	98	2034
CENTRO DE SALUD BETANIA	8	0	8	268	0	4	117	19	0	2	17	443
CENTRO DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	38	6	31	1001	1	36	86	0	6	0	77	1282
CENTRO DE SALUD DANUBIO	0	0	6	442	0	33	6	15	0	0	43	545
CENTRO DE SALUD DESTINO	0	0	0	20	0	1	0	0	0	0	0	21
CENTRO DE SALUD EL CARMEN	13	3	13	299	0	37	4	10	2	2	59	442
CENTRO DE SALUD FLORA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	12
CENTRO DE SALUD JERUSALÉN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	0	7	30	717	0	18	0	16	0	2	58	848
CENTRO DE SALUD MARICHUELA	0	7	29	576	0	38	0	0	0	0	59	709
CENTRO DE SALUD MOCHUELO	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	18
CENTRO DE SALUD NAZARETH	1	0	0	20	0	9	0	0	0	0	0	30
CENTRO DE SALUD PASQUILLA	0	0	2	24	0	0	0	0	0	0	0	26
CENTRO DE SALUD REFORMA	0	0	0	94	0	4	0	0	0	0	4	102
CENTRO DE SALUD SAN BENITO	21	0	1	284	0	111	0	6	13	2	40	478
CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	23	0	0	0	0	0	0	0	23
CENTRO DE SALUD SANTA LIBRADA I	0	0	0	31	0	1	0	0	0	0	2	34
CENTRO DE SALUD USME	0	0	0	202	0	3	0	0	0	0	5	210
HOSPITAL MEISSEN	0	1	13	753	0	131	0	0	29	0	69	996
HOSPITAL TUNJUELITO	0	0	0	27	0	2	0	0	0	0	0	29
HOSPITAL VISTA HERMOSA	0	7	7	682	0	28	3	7	1	0	29	764
REDENTOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>81</b>	<b>33</b>	<b>220</b>	<b>7273</b>	<b>2</b>	<b>517</b>	<b>216</b>	<b>80</b>	<b>56</b>	<b>9</b>	<b>561</b>	<b>9048</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>80%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Taller del Buen usuario, Almera, 2025

Con respecto a los motivos que originan la inasistencia, identificados a través del taller, se evidencia que la principal causa corresponde al “error en la asignación de cita”, la cual representa el 80% del total de motivos reportados. En segundo lugar, se encuentra el motivo “fallas del sistema”, con un 6%, seguido de la “inasistencia de pacientes con cita previa”, que aporta un 2% a la totalidad de causales identificadas. Finalmente, los motivos asociados a “ausencia del profesional”, “incapacidad del profesional” e “indicación administrativa” registran una participación aproximada del 1%.

En respuesta a estos hallazgos, y con el propósito de disminuir el impacto de las inasistencias y fortalecer el cumplimiento del deber número 6 (Cumplir con las citas programadas), se implementaron las siguientes acciones:

- Socialización diaria de derechos y deberes en salas de espera.
- Fortalecimiento de la orientación a los usuarios durante el proceso de asignación de citas.

- Recordación de consultas programadas mediante el envío de mensajes de texto a los usuarios

- **Inatención:**

Hospital / Centro De Salud	MOTIVOS DE INASISTENCIA						Total
	Dificultad Económica	Dificultad Geográfica	Olvido La Cita	Confundió Las Condiciones De La Cita (Fecha, Hora, Lugar)	Llegó Tarde/Reprogramación	Motivos Personales	
Meissen	4	3	6	5	3	8	29
Vista Hermosa	4	4	5	5	6	17	41
Candelaria	16	6	20	27	21	31	121
Manuela Beltrán	3	3	4	13	2	17	42
Mochuelo	2	5	3	1	2	7	20
Pasquilla	0	3	2	0	0	0	5
Tunal	7	8	26	21	20	36	118
El Carmen	5	3	9	14	22	25	78
San Benito	3	5	7	6	4	12	37
Tunjuelito	2	1		3		5	11
Betania	8	9	14	14	9	17	71
Reforma	2	2	2	3	1	1	11
Marichuela	10	5	19	32	32	51	149
Usme	2	6	17	13	17	13	68
Danubio	17	13	21	21	30	30	132
Flora	0	2	0	0	0	6	8
Destino	2	3	2	0	0	5	12
Nazareth	0	2	0	0	0	1	3
Manzana Del Cuidado	1	0	0	1	0	3	5
Unidad Móvil Maps	4	3	3	0	0	3	13
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>86</b>	<b>160</b>	<b>179</b>	<b>169</b>	<b>288</b>	<b>974</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>9,45%</b>	<b>8,83%</b>	<b>16,43%</b>	<b>18,38%</b>	<b>17,35%</b>	<b>29,57%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dinámica Gerencial, 2025

- Con relación a la inatención, se evidencia que la causa más recurrente corresponde a los motivos personales, los cuales registran 288 casos, equivalentes al 29,57% del total. En segundo lugar, se identifica la causa

“confundió las condiciones de la cita (fecha, hora, lugar)”, con 179 casos que representan el 18,38%. Posteriormente, se encuentra el motivo “llegó tarde / reprogramación”, con 169 usuarios, equivalente al 17,35%.

- En cuarto lugar, se ubica el motivo “olvidó la cita”, que reporta 160 casos para un 16,46%. Finalmente, se presentan causas asociadas a dificultad económica, con 92 casos (9,45%), y dificultad geográfica, con 86 casos (8,83%).
- Estos resultados evidencian que la mayoría de los motivos de inasistencia están relacionados con factores personales y aspectos de comunicación sobre la cita, más que con barreras de acceso económico o territorial.
- En este sentido, se considera indispensable fortalecer las acciones de capacitación y el desarrollo de habilidades de los colaboradores y funcionarios responsables del proceso de asignación de citas, con el fin de minimizar errores en el agendamiento y mejorar la efectividad del contacto con los usuarios. De igual forma, se destaca la importancia de garantizar la actualización permanente de los datos de contacto, para optimizar la comunicación con los usuarios en los casos en que se requieran ajustes o cambios en las agendas programadas.

#### - Cancelación:

Etiquetas De Fila	Motivos	
	Cancelacion Por Solicitud Del Paciente	Emergencias Ambientales O Problemas De Seguridad Publica
Caps Tunal	5748	11
Centro De Salud Candelaria La Nueva	1236	6
Hospital Meissen	4607	13
Hospital Vista Hermosa	2284	6
Centro De Salud Manuela Beltrán I	66	0
Centro De Salud Danubio	2156	5
Centro De Salud El Carmen	155	0
Centro De Salud Marichuela	6	0
Centro De Salud San Benito	2111	2
Centro De Salud Betania	2373	3
Centro De Salud Usme	352	0
Centro De Salud Reforma	23	0
Centro De Salud Mochuelo	111	0
Centro De Salud Flora	256	0
Centro De Salud Pasquilla	1412	0
Hospital Tunjuelito	21	0

Centro De Salud Santa Librada I	127	0
Centro De Salud San Juan De Sumapaz	490	2
Centro De Salud Destino	1856	3
Centro De Salud Nazareth	104	0
Centro El Redentor	1965	5
Centro De Salud Jerusalén	8	0
<b>Total</b>	<b>27467</b>	<b>56</b>

Fuente: Dinámica Gerencial, 2025

Con respecto al comportamiento del indicador de cancelación, se evidencia que las tres Unidades de Servicios de Salud con los porcentajes más altos corresponden a aquellos servicios con mayor demanda y volumen de agendamiento. En primer lugar, la USS Centro de Salud Tunal registra 5.748 cancelaciones, lo que representa un 20,93% del total. En segundo lugar, se ubica el Hospital Meissen, con 4.607 cancelaciones, equivalente al 16,77%. Finalmente, en tercer lugar, se encuentra la USS Danubio, que reporta 2.156 cancelaciones, correspondientes a un 7,85%.

Estos datos permiten identificar los servicios en los que se concentra la mayor incidencia de cancelación por solicitud del paciente, constituyéndose en unidades prioritarias para la implementación de estrategias de reducción y control del indicador.

## - 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						
IV TRIMESTRE 2025						
DERECHOS	AMBULA-TORIOS	COMPLEMEN-TARIOS	URGEN-CIAS	HOSPITALI-ZACIÓN	TOTAL	%
1. Respeto Y Equidad	1554	453	259	16	2282	26,13%
2. Atención In-tegral	871	256	135	9	1271	14,55%
3. Elección	560	171	88	38	857	9,81%

4. Comunicación E Información	589	155	102	3	849	9,72%
5. Privacidad Y Confidencialidad	515	115	118	3	751	8,60%
6. Donación De Órganos	485	117	93	1	696	7,97%
7. Trato Digno Y Humanizado	510	194	83	0	787	9,01%
8. Manifestación	357	130	55	0	542	6,21%
9. Participación Ciudadana	293	91	67	0	451	5,16%
Ninguno	148	33	24	42	247	2,83%
Numero De Encuestas Aplicadas	5882	1715	1024	112	8733	100,00%
Número De Usuarios Con Adherencia	5734	1682	1000	70	8486	97,17%
Número De Usuarios Sin Adherencia Derechos	148	33	24	42	247	2,83%
Porcentaje De Adherencia Por Servicio	97,48%	98,08%	97,66%	62,50%	97,17%	97,17%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, IV 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 26.13% de los usuarios identificaron el respeto y equidad como derecho en el contexto de la prestación de servicios de salud; seguido del 14.55% de los usuarios quienes manifestaron identificar el derecho a la atención integral; seguido a ello se identificó que el 9.81% de los participantes en la encuesta de satisfacción identificó el derecho a elegir el profesional de su preferencia.

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2025						
IV TRIMESTRE 2025						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	%
1. Respeto Y Solidaridad	1221	390	268	11	1890	21,64%
2. Responsabilidad	957	266	127	12	1362	15,60%
3. Afiliación	604	180	88	35	907	10,39%
4. Honestidad	616	185	114	7	922	10,56%
5. Buen Uso	532	110	115	6	763	8,74%



6. Cumplimiento	681	205	84	0	970	11,11%
7. Consentimiento Y Disentimiento Informado	445	135	83	0	663	7,59%
8. Aportes Al Sistema	365	121	57	0	543	6,22%
9. Participación Ciudadana	310	88	67	0	465	5,32%
Ninguno	151	35	21	41	248	2,84%
Numero De Encuestas Aplicadas	5882	1715	1024	112	8733	100,00%
Número De Usuarios Con Adherencia	5731	1680	1003	71	8485	97,16%
Número De Usuarios Sin Adherencia Derechos	151	35	21	41	248	2,84%
Porcentaje De Adherencia Por Servicio	97,43%	97,96%	97,95%	63,39%	97,16%	97,16%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, IV 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 solidaridad con un porcentaje de identificación de los usuarios que representa el 21,64% 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 15,60% de los encuestados: en tercer lugar se ubica el deber relacionado con honestidad, el cual fue referido por el 10,56% de los participantes en la encuesta de satisfacción

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

Durante el IV 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 IV 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:

TEMAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Aseguramiento	544	343	422	1309
Call Center	113	97	23	233
Canales De Atención	732	653	568	1953
Canales De Escucha	521	484	467	1472
Cuidado De La Infraestructura	160	112	135	407
Defensor Del Ciudadano	184	149	405	738
Derechos Y Deberes	9293	7396	6323	23012
Enfermedad Respiratoria Aguda (Era)	424	324	363	1111
Enfoque Diferencial	438	388	386	1212
Laboratorio Clínico	430	378	329	1137
Lavado De Manos	421	411	205	1037
Manejo De Residuos	406	405	255	1066
Modelo De Atención En Salud	192	122	114	428
Participación Comunitaria	430	458	185	1073
Portafolio De Servicios	381	411	26	818
Ruta De Atención A Personas Con Discapacidad	330	396	180	906
Ruta De Salud	627	300	388	1315
Ruta De La Salud Mental	590	42	369	1001
Ruta Materno perinatal - IAMII	690	349	418	1457
Trámites Servicios	368	481	357	1206
Vacunación	343	394	667	1404
Programa De Humanización	612	359	392	1363
<b>TOTAL</b>	<b>18229</b>	<b>14452</b>	<b>12977</b>	<b>45658</b>

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 IV 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	20.385	5.626	34.931

Fuente: Base drive ruta de la salud, 2025

Durante el IV trimestre del año se desarrolló la socialización, dirigida a los usuarios beneficiarios del servicio de transporte del programa Ruta de la Salud. En el marco de estas jornadas informativas se abordaron temas fundamentales para fortalecer el acceso seguro y oportuno a los servicios, entre ellos canales de atención disponibles, mecanismos de escucha al usuario, derechos y deberes en salud, prevención de la enfermedad respiratoria aguda, prácticas adecuadas de lavado de manos y orientación sobre la ruta materno perinatal. Estas acciones permitieron promover el conocimiento de la oferta institucional y reforzar comportamientos de autocuidado en la población participante.

## - Ciclo de atención y barreras de acceso:

Durante el IV 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:

PROBLEMATI- CAS DE AC- CESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TO- TAL
Atención deshu- manizada	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
COVID -19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dificultad accesi- bilidad adminis- trativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Inconsistencias sistemas de infor- mación-asegura- miento	0	0	0	9	0	6	0	0	0	0	0	0	15
Incumplimiento Portabilidad Na- cional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Negación Servicios	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
No oportunidad servicios	53	148	157	171	84	114	137	99	106	108	72	14	1263
Problemas recursos económicos	5	31	2	30	22	12	25	22	14	17	20	18	218
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>180</b>	<b>163</b>	<b>210</b>	<b>106</b>	<b>132</b>	<b>162</b>	<b>122</b>	<b>120</b>	<b>126</b>	<b>92</b>	<b>32</b>	<b>1483</b>

Fuente: Si cuéntanos, 2025.

El cuarto trimestre presenta una mejora significativa, pasando de 126 a 32 casos (reducción del 74,6%). La no oportunidad en los servicios concentra el 77,6% de los eventos del trimestre, siendo la principal barrera.

Los problemas económicos mantienen un comportamiento constante, representando el 22% del trimestre. No se evidencian problemas en trato, portabilidad o aseguramiento, lo que refleja estabilidad operativa y administrativa.

El comportamiento sugiere avances en gestión de agenda, especialmente en diciembre, así como mayor control institucional sobre las barreras críticas de acceso.

### 3. Capítulo 3 – Infraestructura y dotación para el acceso

#### - Infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía

Durante el IV 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:

4er. Trimestre 2025					
Número de casos reportados en el contexto de infraestructura para el acceso	Mantenimiento	Tics	Comunicaciones	Otro	Total
	2	130	3	0	137

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

Durante el IV trimestre se realizó el reporte de 137 mesas de ayuda, estando a la fecha todos cerrados, 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 IV 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 octubre y noviembre 2025	Asignación de citas	Dispensación de medicamentos	Facturación de consulta
Centro de Salud Candelaria	30 min	24 min	25 min	18 min	28 min
Centro de Salud de Betania	10 min	21 min	23 min	21 min	19 min
Centro de Salud de Danubio	30 min	25 min	25 min	23 min	26 min
Centro de Salud de Flora	10 min	S/M	S/M	S/M	S/M
Centro de Salud de Manuela Beltrán	30 min	25 min	26 min	24 min	S/M
Centro de Salud de Marichuela	30 min	23 min	24 min	S/M	22 min
Centro de Salud de Usme	10 min	26 min	S/M	27 min	26 min
Centro de Salud de San Benito	30 min	24 min	27 min	25 min	20 min
Centro de Salud El Tunal	30 min	28 min	29 min	28 min	27 min
Hospital de Meissen	30 min	26 min	27 min	NO APLICA	26 min
Hospital de Vista Hermosa	30 min	27 min	28 min	28 min	26 min
Centro de Salud El Carmen	30min	27 min	28 min	27 min	26 min

Fuente: Medición de tiempos administrativos, IV trimestre, 2025

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

De acuerdo con la información consolidada en la medición realizada, se evidencia una tendencia general de cumplimiento frente a los tiempos establecidos como promesa de valor para los procesos administrativos evaluados en las diferentes unidades de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. En términos generales, los resultados muestran estabilidad y desempeño adecuado en la mayoría de los servicios observados.

En el proceso de facturación de consulta, todas las unidades, excepto aquellas con registro sin medición de tiempos “S/M” o “No aplica”, se mantienen dentro del límite esperado. El tiempo más alto se registra en el Centro de Salud Candelaria con 28 minutos, seguido del centro de salud el Tunal con 27 minutos; ambos se mantienen



dentro del tiempo promesa (30 minutos), destacándose que ninguna unidad supera el valor de referencia.

Respecto al proceso de dispensación de medicamentos, las unidades que cuentan con este servicio presentan variaciones que se mantienen dentro del tiempo objetivo. El mayor tiempo registrado corresponde nuevamente al Centro de Salud Candelaria con 23 minutos, seguido por Marichuela y El Carmen con 27 minutos. Este comportamiento puede explicarse por factores asociados al volumen de usuarios y al acceso geográfico estratégico, lo que incrementa la demanda de atención.

En cuanto a la asignación de citas médicas, se presentan las principales variaciones frente al tiempo promesa de valor. Los Centros de Salud Marichuela (24 minutos) y Hospital de Meissen (27 minutos) exceden el valor de referencia de 23 minutos. En el caso de Marichuela, este comportamiento puede estar asociado a dinámicas operativas y redistribución de demanda desde otras unidades.

Es importante resaltar que, aunque el Centro de Salud Candelaria registra uno de los tiempos más altos en asignación de citas (25 minutos), este aún se mantiene por debajo del umbral de la promesa de valor. Por su parte, unidades como Betania y Usme muestran tiempos iguales o superiores al estándar, lo cual podría estar relacionado con dinámicas internas como caídas de sistema y planes de contingencia institucionales.

Finalmente, en la medición global del tiempo administrativo, la mayoría de unidades se encuentran dentro del estándar de 30 minutos. Los tiempos más altos se registran en El Tunal, Vista Hermosa y El Carmen (27–28 minutos), sin superar el límite establecido

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

Durante el IV trimestre, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. atendió a la ciudadanía a través del Contact Center, puesto en operación desde el 15 de octubre de 2024 y dotado con diversas funcionalidades para mejorar el acceso a la información y la asignación de citas. Para la atención telefónica se dispuso la línea fija 601 443 4868, operativa de lunes a viernes entre las 6:00 a.m. y las 7:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. De acuerdo con el reporte consolidado por la empresa Outsourcing Solución al Primer Contacto, el comportamiento de los canales de atención durante el IV trimestre de 2025 evidenció una tendencia general a la disminución progresiva en el volumen de citas agendadas y de comunicaciones atendidas. Esta reducción resulta coherente con los patrones habituales de cierre de año, caracterizados por menor demanda de servicios, ajustes en la oferta asistencial, periodos de vacaciones del talento humano y una disminución natural en la actividad operativa de las unidades de salud.

A continuación, se presenta el análisis por canal.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal telefónico	2025	22.056	18.674	19.493	17.199	16.359	13.341	17.010	12.386	17.548	18.102	13.151	12.457	197.776

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

El comportamiento del canal telefónico – Contact Center durante el IV trimestre del año 2025 refleja una disminución progresiva en el volumen de citas agendadas, pasando de 18.102 registros en octubre a 13.151 en noviembre y 12.457 en diciembre. Esta variación representa una reducción aproximada del 27% entre octubre y noviembre, seguida de un descenso adicional cercano al 5% entre noviembre y diciembre.

La reducción sostenida puede asociarse a los posibles incrementos en el uso de canales alternos. A pesar de ello, el canal telefónico continúa siendo un medio relevante para la ciudadanía, lo que hace necesario monitorear continuamente los tiempos de respuesta y la capacidad instalada con el fin de garantizar la oportunidad en la atención.

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	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal presencial	2025	87.300	93.441	86.823	88.888	95.584	105.931	71.546	83.088	93.821	91.829	73.416	70.417	1.042.084

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

El canal presencial registró una disminución significativa en el número de citas agendadas durante el IV trimestre de 2025, pasando de 91.829 citas en octubre a 73.416 en noviembre y 70.417 en diciembre. Esta variación refleja una reducción superior al 20% entre octubre y noviembre, seguida de una caída adicional cercana al 4% entre noviembre y diciembre. Este comportamiento evidencia una menor demanda de agendamiento presencial hacia el cierre del año, situación coherente con la dinámica institucional propia de esta temporada, en la que se presentan disminuciones en la movilidad de los usuarios. No obstante, el canal presencial continúa siendo el mecanismo con mayor volumen absoluto de atención, confirmando su papel predominante en la interacción directa con la ciudadanía y su importancia dentro de la estrategia multicanal de la Subred.

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	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de citas agendadas por el agente satélite	2025	14.445	12.344	10.163	11.405	11.748	10.478	9.054	19.855	24.213	21.796	18.906	17.310	181.717

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TO-TAL
Número de comunicaciones atendidas por WhatsApp	2025	2.111	2.060	1.847	2.196	2.199	1.708	2.338	2.691	2.743	2.437	2.176	2.178	26.684

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2025.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TO-TAL
Número de citas agendadas por el correo electrónico	2025	1.894	2.033	2.034	2.947	2.843	2.070	2.037	1.752	1.933	2.131	2.131	2.200	26.005

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	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de llamadas atendidas por el PBX	2025	348	634	578	575	523	466	519	379	489	524	752	572	6359

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2025.

El comportamiento del canal de agente satélite durante el IV trimestre de 2025 permite concluir que, aunque presenta una tendencia descendente en el volumen de citas agendadas, continúa consolidándose como uno de los canales no presenciales más fuertes y eficientes dentro de la estrategia de atención al ciudadano. La disminución observada —cercana al 13% entre octubre y noviembre y de aproximadamente 8% entre noviembre y diciembre— se alinea con la estacionalidad habitual del cierre de año, caracterizada por menor demanda de servicios y ajustes operativos en la red de atención.

A pesar de esta reducción progresiva, el agente satélite mantiene niveles de uso superiores a los demás canales virtuales, lo que evidencia su aceptación por parte de los usuarios y su capacidad de responder oportunamente a las necesidades de agendamiento remoto. Su desempeño demuestra que es un canal estratégico para

fortalecer la diversificación y descentralización de la atención, contribuyendo a disminuir la presión sobre los canales presenciales y telefónicos y facilitando el acceso a los servicios de salud de manera más ágil y flexible.

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.	946
Información sobre aseguramiento en salud	76
Información sobre ayudas técnicas.	0
Información sobre certificado de discapacidad.	0
Información sobre entrega de medicamentos en las EPS	4
Información sobre hospitalización en urgencias.	0
Información sobre hospitalización.	4
Información sobre portafolio de servicios	44
Información sobre programación de cirugía.	9
Información sobre radicados, quejas, reclamos.	0
Información sobre resultados: Imagenología, patología, laboratorio.	10
Información sobre vacantes y entrega de hojas de vida	1
Información sobre vacunación	231
Solicitud de Historia clínica	56
Visita de Sanidad	4
<b>Total</b>	<b>1.385</b>

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2025.

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

Durante el IV 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 apoyó 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, los resultados de la participación fueron:

JORNADA	Centro	Fecha	# de participantes
Superintendencia Nacional de Salud	Centro de salud Tunal	28-10-2025	388
Capital Salud	Salón Comunal Acacias	05-09-2025	94

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

## 5. Ruta de la Salud:

Durante el IV 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, 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

1. 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:

Contatos:

- 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

2. Dirigirse a las auxiliares de enfermería que están en la Ruta de la Salud.

3. Buscar al informador de servicio al ciudadano en Hospitales y Centros de Salud y agendarse acorde a la programación.





El número de usuarios que usaron el servicio fueron:

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de usuarios trasladados por la ruta de la salud	2025	215	547	448	496	3123	10066	16239	13359	14983	8386	759	1807	10952

## 6. Conclusiones:

Durante el IV trimestre de 2025, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. consolidó avances significativos en la gestión del acceso, con logros visibles en la educación al usuario, el fortalecimiento de los canales de atención, la reducción de barreras críticas y la estabilidad en los tiempos administrativos. Las estrategias pedagógicas de Derechos y Deberes permitieron alcanzar más de 171.000 usuarios orientados, reforzando la comprensión y el ejercicio de sus responsabilidades y derechos en salud, con niveles de adherencia superiores al 97%. Asimismo, la labor de los informadores garantizó más de 45.000 orientaciones en salas de espera, fortaleciendo la comunicación, información y educación para el acceso.

En materia de canales de atención, se evidenció una tendencia descendente en octubre, noviembre y diciembre, coherente con la estacionalidad del cierre de año. El canal presencial se mantuvo como el de mayor volumen, mientras que el agente satélite se consolidó como el canal no presencial más fuerte. WhatsApp, correo electrónico y la línea PBX cumplieron un rol constante en orientación y acompañamiento, garantizando continuidad en la atención ciudadana.

Las barreras de acceso registraron una disminución del 74,6%, pasando de 126 casos en octubre a 32 en diciembre, lo cual refleja avances en gestión de agenda y control de dificultades operativas.

La no oportunidad continúa siendo la principal barrera, representando el 77,6% del total, reafirmando la necesidad de mantener estrategias de seguimiento y mejora.

El seguimiento a infraestructura y dotación permitió cerrar la totalidad de los reportes generados, destacando especialmente aquellos relacionados con TICs, esenciales para el funcionamiento del digiturno y la asignación de citas.

Los tiempos administrativos se mantuvieron dentro de los estándares institucionales, sin superar los 30 minutos definidos en la promesa de valor.

Finalmente, las jornadas de relacionamiento con la ciudadanía y la Ruta de la Salud fortalecieron la accesibilidad y el acercamiento institucional al territorio, beneficiando a más de 10.000 usuarios priorizados.

Estos resultados reflejan el compromiso del Subproceso de Acceso y de la Subred con ofrecer un servicio centrado en la persona, humanizado, accesible y orientado a Superar Continuamente las expectativas de los usuarios.



**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: Yuly Paulin Duarte Zambrano – Referente de Acceso**

**Revisó: Mario Jair Garzón Jara – Jefe de Oficina**

