
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO	CA-FT-02 V6

EVENTO: REUNIÓN <input type="checkbox"/> MESA DE TRABAJO <input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>			
FECHA: 2026-03-20	HORA INICIO: 12:30pm	HORA FINAL: 1:30pm	REUNIÓN N°:
LUGAR: Auditorio Nuevo Hospital Usme			
TEMA: Audiencia Rendición de cuentas año 2026 vigencia 2025, cierre proceso manifestaciones ciudadanas PQRS			
RESPONSABLE: Jefe Oficina Control Interno		SECRETARIO: Notas por: Johnny Monroy Donoso Referente Participación Comunitaria	

1. OBJETIVO:

Realizar el conteo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Urna y medio virtual YouTube canal de transmisión, realizados por la ciudadanía en el desarrollo de la Audiencia de Rendición de cuentas de la Subred Sur, año 2026 vigencia 2025

2. PARTICIPANTES:
 Registrar en este campo el nombre, cargo y firmas de los asistentes a la reunión, si supera el número de campos permitidos utilizar el formato de CA-FT-01 "Lista de asistencia institucional"

	NOMBRE	CARGO	CORREO	DEPENDENCIA/USS	FIRMA
1	Juan Carlos Hurtado	Jefe Oficina Control Interno	Control.interno.jefe@Subred sur.gov.co	Control Interno	
2	Mario Garzón	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	jefe.participacionsocial@sub redsur.gov.co	Participación comunitaria y servicio al Ciudadano	
3	Camilo Bermúdez	Referente PQRS-F	referente.necesidadesyexpe ctativas@subredsur.gov.co	Participación comunitaria y servicio al Ciudadano	
4	Laura Beltrán	Apoyo PQRS-F	profesional.sdqs@subredsu r.gov.co	Participación comunitaria y servicio al Ciudadano	
5	Johnny Monroy	Referente Participación Comunitaria	social@subredsur.gov.co	Participación comunitaria y servicio al Ciudadano	

3. ORDEN DEL DÍA: (TEMAS A TRATAR)

Verificación y conteo de PQRS-F recibidas en el proceso de la Audiencia de rendición de cuentas año 2026 vigencia 2025, establecidas a través de la Urna y canal Virtual de Transmisión YouTube

4. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM: (Este debe ser mayor al 50% de los invitados)

Acompañan el proceso de verificación Jefe oficina Control Interno, Jefe Oficina Participación Comunitaria, referente y apoyo PQRS, Referente Participación Comunitaria Subred Sur, veedor ciudadano integrante Instancias de participación Social en Salud.

5. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES: (Si aplica)

NA

6. DESARROLLO DE LOS TEMAS:

Verificación y conteo de PQRS-F recibidas en el proceso de la Audiencia de rendición de cuentas año 2026 vigencia 2025, establecidas a través de la Urna y canal Virtual YouTube

En el marco del proceso de la Audiencia, se dispuso de manera previa y visible una urna física destinada exclusivamente a la recepción de PQRS-F por parte de la ciudadanía asistente. Dicha urna estuvo debidamente habilitada y disponible durante toda la duración de la Audiencia, garantizando así el derecho de las y los participantes a presentar sus manifestaciones de manera libre, confidencial y transparente



Una vez finalizada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, y con la presencia de los firmantes designados para tal fin, se dio inicio al proceso de verificación y conteo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRS-F) recibidas durante el desarrollo de la jornada.

De manera complementaria, también se tuvo en cuenta la recepción de PQRS-F a través de los canales virtuales habilitados, los cuales permitieron la participación de la ciudadanía que no pudo asistir de forma presencial, fortaleciendo así los principios de acceso, participación ciudadana, transparencia y control social que rigen el ejercicio de la rendición de cuentas.

Este procedimiento asegura que todas las manifestaciones ciudadanas recibidas, tanto por medios físicos como virtuales, sean debidamente registradas, analizadas y tramitadas por las dependencias competentes, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional y al fortalecimiento de la relación con la comunidad.

Finalizada la Audiencia, se procedió a la apertura de la urna, con el fin de validar el número total de solicitudes depositadas, así como a realizar el correspondiente registro y clasificación inicial de

las PQRS-F, en concordancia con los lineamientos institucionales y normativos vigentes, este proceso se llevó a cabo con la participación de veedores comunitarios y delegación de la Veeduría Distrital



Una vez realizada la apertura de la Urna se evidencian las siguientes peticiones:



No	FECHA DE SOLICITUD	NOMBRES Y APELLIDOS USUARIO	# DOCUMENTO DEL USUARIO	CAUSA	ASUNTO
1	20/03/2026	LUZ MARINA ORTIZ	51714371	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS: LUZ MARINA ORTIZ CC 51714371 SOLICITUD INFORMACIÓN DEL PREDIO DE BOLONIA QUE SE IBA A DESTINAR PARA UNA UNIDAD DE SALUD MENTAL
2	20/03/2026	MARIA AGUJA CONDE	51581687	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS: SOLICITUD DE INFORMACIÓN FUNCIONAMIENTO DEL HELIPUERTO Y PANELES EN LA SUBRED HOSPITAL USME
3	20/03/2026	LIBARDO ROMERO	3182110	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS: SOLICITUD DE INFORMACIÓN SERVICIO DE ECOTERAPIA Y SU FUNCIONAMIENTO
4	20/03/2026	JUAN RIAÑO	17183389	OTRAS CAUSAS	RENDICION DE CUENTAS SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS EN LA UNIDAD DE MARICHUELA
5	20/03/2026	JESUS MARIA PEREZ	17013834	OTRAS CAUSAS	RENDICION DE CUENTAS EN COMUNICACION CON USUARIO REFIERE QUE SOLICITA INFORMACION SOBRE PORQUE NO SE PRESTA EL SERVICIO DE OPTOMETRIA Y PORQUE NO SE CUENTA CON DISPONIBILIDAD SIEMPRE DE AGENDA DE OTORRINOLARINGOLOGIA Y OFTALMOLOGIA
6	20/03/2026	JAIRO ENRIQUE BECERRA	79334221	OTRAS CAUSAS	RENDICION DE CUENTAS ENSOLICITUD DE INFORMACION DE RUTA DE LA SALUD Y INFORMACION SOBRE INFRAESTRUCTURA Y FARMACIA EN EL HOSPITAL TUNAL
7	20/03/2026	ERASMO PULIDO CASTIBLANCO	11374406	RECONOCIMIENTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	RENDICION DE CUENTAS 2025, FELICITACION AL HOSPITAL VISTA HERMOS Y AL HOSPITAL EL TUNAL POR SU ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE SALUD SIGAN PRESTANDO LOS SERVICIOS CON CALIDAD Y SOBRETODOS A LAS PERSONAS DE SUMAPAZ
8	20/03/2026	CLEMENTINA MORENO POVEDA	39632782	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS 2025, QUE ESPERANZA TENEMOS LA COMUNIDAD DE POBLACIÓN ALEDAÑAS COMO SON CABRERA UNE, SAN BERNARDO FRENTE A LOS CONVENIOS EN SALUD CON EL DISTRITO QUE EN TIEMPOS ANTERIORES TUVIMOS Y LUEGO SE PERDIERON
9	20/03/2026	BLANCA CECILIA PALOMARES	41343722	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS 2025, MI PREGUNTA ES RELACIONADO CON LA CONSTRUCCIÓN DE CENTRO DE SALUD MENTAL EN EL LOTE DE BOLONIA Y SEGUNDA PREGUNTA LA GESTIÓN DE LA DROGUERÍA EN LA LOCALIDAD DE USME
10	20/03/2026	AMANDA SANCHEZ	41417934	OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	RENDICION DE CUENTAS USUARIA AMANDA SANCHEZ 41417934 MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA FALTA DE AGENDA DE BIOMETRIA, INTERFEROMETRIA, ECOGRAFIA



					ARTICULAR Y MEDICINA FAMILIAR
11	20/03/2026	MARIA NELLY FLOREZ	35487904	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS, USUARIA MARIA NELLY FLOREZ 35487904 INDICA LA DIFICULTAD PARA EL TRASNPORTE A ESTE SECTOR.
12	20/03/2026	MARIA ELISA ORTEGA	41673745	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	RENDICION DE CUENTAS SE TRASLADA A LA EPS-S CAPITAL SALUD. NO OPORTUNIDAD EN EL SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS. REFIERE QUE NO SE LOS ENTREGAN COMPLETOS. SOLICITA QUE SE LOS ENTREGUEN EN UN SOLO LUGAR.
13	20/03/2026	MARIA LUISA TAFUR TORRES	28010706	SOLICITUD DE SERVICIO RUTA DE LA SALUD	RENDICION DE CUENTAS SOLICITA QUE REGRESE EL SERVICIO DE LA RUTA DE LA SALUD. PETICIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
14	20/03/2026	MARIA OFELIA CARDENAS RODRIGUEZ	51575680	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS 1. REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD EL CARMEN, DESOCUPARON EL SEGUNDO PISO Y PARTE DEL PRIMER PISO, QUE VAN A HACER CON ESE ESPACIO. 2. SOLICITA LES GARANTICEN UNA ZONA PARA REUNIRSE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, YA QUE EL LUGAR ACTUAL NO ES COMODO, PETICIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
15	20/03/2026	ANONIMO	NO REGISTRA	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS USUARIO DECLARA PROBLEMÁTICA CON LA UPA DE LA ESTRELLA, TAMBIEN INDICA QUE EN EL SECTOR HAY MUCHAS PERSONAS QUE NO CUENTAN CON LOS RECURSOS PARA TOMAR LOS SERVICIOS DE SALUD EN USME ESTO CAUSANDO QUE NO SE PUEDA IR
16	20/03/2026	ANONIMO	NO REGISTRA	ÁREAS DE APOYO	RENDICION DE CUENTAS ATENCION DESHUMANIZADA, USUARIO DECLARA QUE ALGUNOS VIGILANTES TRATAN A LAS PERSONAS DE MALA MANERA TAMBIEN SOLICITA INFORMACION POR PARTE DE NUEVA EPS PARA QUE LE INFORMEN SOBRE QUE CAMBIEN SI LA EPS SE VUELVE PUBLICA
17	20/03/2026	AURA ESTELLA BERNAL QUINTERO	41694576	SOLICITUD DE SERVICIO RUTA DE LA SALUD	RENDICION DE CUENTAS USUARIO SOLICITA LA RUTA DE LA SALUD YA QUE TIENE CITAS EN DIFERENTES LADOS Y NECESITA DE ESTE SERVICIO

Frente a los canales virtuales durante la Audiencia de rendición de cuentas, se recibió una pregunta a través de YouTube durante la transmisión en vivo. La pregunta recibida fue una sola, con diferente redacción, como se muestra en los siguientes ejemplos:

@ligiaastridbautistavelasqu9512: ¿Y el pago de sentencias para cuándo?

@andresfelipeloboplata2487: ¿Y las sentencias judiciales?

@janethmunozsuarez.510: y el pago de las sentencias ya ejecutoriadas por un juez de la república.



pagos desde hace más de 5 años. Asta (sic) cuándo van a seguir evadiendo nuestros derechos como trabajadores de la salud.

Por parte de la Doctora Viviana Marcela Clavijo Gerente de la entidad, contestó, durante el segmento de retos lo siguiente:

"Uno de los principales retos es alcanzar el equilibrio operacional, normalizar esos pasivos que tenemos.

Sabemos de esa responsabilidad que tenemos y creo que es una de las preguntas que vienen realizando a través de redes sociales:

¿Cuándo va a pagar las sentencias?

Es un trabajo que se viene realizando, hay una estrategia para realizar el pago de las sentencias, pero también aclarar que esta es una entidad que presta servicios de salud y es una entidad que también depende de un flujo de caja. Sin embargo, todo el ejercicio que estamos haciendo para administrar bien los recursos, de una forma transparente y siempre asegurando que nuestros usuarios tengan ese medicamento, tengan ese insumo y tengan esa persona que los va a atender, podemos decir que podemos también llegar a poder pagar (sic) todas esas deudas que tenemos y estos pasivos. Entonces este es un gran reto y pues esa es digamos pues parte de lo que nosotros tenemos para esta vigencia 2026"

7. DECISIONES TOMADAS

Gestionar y tramitar de manera oportuna y efectiva las manifestaciones ciudadanas recepcionadas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, asegurando que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F) sean debidamente registradas, analizadas y direccionadas a las dependencias competentes.


Este proceso se desarrolla conforme a los procedimientos internos y a la normatividad vigente, con el propósito de garantizar respuestas claras, completas y dentro de los plazos establecidos, fortaleciendo así la confianza institucional y el ejercicio del control social.

La gestión de las PQRS-F busca no solo dar respuesta a las inquietudes de la ciudadanía, sino también incorporar las observaciones y propuestas presentadas como insumos para el mejoramiento continuo de la gestión institucional, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas efectiva.

De esta manera, se reafirma el compromiso de la entidad con el respeto de los derechos de la ciudadanía, la atención oportuna a sus manifestaciones y el fortalecimiento del diálogo permanente entre la administración y la comunidad.

8. COMPROMISOS:

QUÉ (Tarea o actividad)	CÓMO (Metodología – estrategia)	CUANDO (Fecha límite aaaa-mm--dd)	QUIEN (Responsable)
----------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	------------------------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1988-1991</small> Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S. E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO	CA-FT-02 V6

Gestionar y tramitar de manera oportuna y efectiva las manifestaciones ciudadanas recepcionadas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Por diferentes medios	14 abril 2026	Áreas indicadas según las solicitudes

EN CONSTANCIA SE FIRMA:

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN 
 Jefe Oficina Control interno

SECRETARIO REUNIÓN 
 Notas por: **Johnny Monroy Donoso**
 Referente Participación Comunitaria