



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud

**Sur E.S.E.**

# INFORME DE ACCESO

**I TRIMESTRE - 2026**

**Oficina de participación comunitaria y  
servicio al ciudadano**

---

**Subres 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 VÍVELOLOS DE CORAZÓN”:	8
- Socialización y abordajes individuales o colectivos con la estrategia PICO Y PLACA 11	
- Taller del buen usuario:.....	14
- 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: .....	28
5. Ruta de la Salud:.....	29
6. Conclusiones: .....	30

## INTRODUCCIÓN

La vigencia 2026 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se desarrolla en el marco de la consolidación de la plataforma estratégica “**Más corazón, Más bienestar**”, orientada a fortalecer la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad, enfoque humanizado, incluyente y diferencial, y a avanzar en el propósito institucional de posicionarse al 2028 como un referente nacional, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, sus familias y la comunidad urbana y rural.

En este contexto, la **Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano**, a través del subproceso de Acceso, orienta su gestión al cumplimiento de las líneas estratégicas de **posicionamiento y relacionamiento con la ciudadanía y cultura de calidad, buen trato, humanización y no discriminación**, mediante la implementación de acciones de información, orientación y educación, el fortalecimiento de los canales de atención y el mejoramiento continuo de la experiencia de los usuarios.

Durante la vigencia 2026 se destaca el compromiso y la capacidad del talento humano del subproceso de Acceso, que ha dado continuidad a los avances logrados en vigencias anteriores, fortaleciendo sus competencias técnicas y operativas, y respondiendo de manera efectiva a los lineamientos institucionales y distritales en materia de servicio a la ciudadanía.

En este sentido, el presente informe expone de manera sintética los principales resultados de la gestión del subproceso de Acceso durante la vigencia 2026, así como los logros y oportunidades de mejora identificadas en la prestación cotidiana del servicio al ciudadano, como insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la mejora continua.

## 1. Capítulo 1 – Derechos y Deberes

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. reconoce los **Derechos y Deberes de la ciudadanía** como el eje orientador que guía el relacionamiento con los usuarios, familias y comunidades, y como un marco fundamental para definir los alcances, responsabilidades y compromisos compartidos en la prestación de los servicios de salud. Estos constituyen la base para armonizar los procesos de atención con las necesidades, expectativas y particularidades de la población usuaria, promoviendo una relación sustentada en el respeto, la corresponsabilidad y la atención humanizada.

En este sentido, y con el propósito de fortalecer la interacción efectiva con la ciudadanía, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. implementa diversas **estrategias de socialización y comunicación de los derechos y deberes**, orientadas a promover su conocimiento, apropiación y ejercicio informado, tanto a nivel del cliente interno como del cliente externo.



### Estrategias de Cliente Interno:

Durante el **primer trimestre de la vigencia 2026**, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través de la **Oficina de Talento Humano** y la **Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano**, gestionó y desarrolló acciones orientadas a fortalecer las competencias de los colaboradores y funcionarios en materia de **Derechos y Deberes de los usuarios**, con el propósito de promover una atención centrada en la persona, humanizada, corresponsable y alineada con los lineamientos institucionales y normativos vigentes

#### - Inducción:

Durante el trimestre se llevó a cabo la **inducción general dirigida a colaboradores y funcionarios**, a través de la plataforma institucional **SMART SUR**, en la cual se abordaron los **Derechos y Deberes de los usuarios** desde el enfoque de **atención centrada en la persona**, con el propósito de fortalecer una prestación del servicio humanizada, respetuosa y alineada con los lineamientos institucionales.

Número de colaboradores nuevos que realizaron la inducción general	I TRIM	TOTAL
	392	392

Fuente: Indicador de Inducción, Almera, 2026

Al respecto se evidencia que durante el trimestre participaron en el proceso de inducción a través de la Intranet Institucional 392 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	I TRIM	TOTAL
	347	347

Fuente: Indicador de Inducción, Almera, 2026



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 tercer trimestre**, se llevó a cabo la planeación y la elaboración del plan de trabajo para la entrega de reconocimientos a los colaboradores de las diferentes Unidades de Atención de la Subred Sur. Esta actividad tuvo como objetivo resaltar el compromiso, la dedicación y el buen desempeño de los colaboradores, acompañando el reconocimiento con un mensaje de felicitación institucional.

El reconocimiento consistirá en la entrega de una **cartilla**, la cual será realizada y entregada con el acompañamiento del **Comité de Ética**, un **representante del Comité de Ética** y un **informador**. Durante este proceso, el informador tendrá la responsabilidad de **socializar los derechos y deberes**, fortaleciendo así los principios éticos, el sentido de pertenencia y la cultura organizacional dentro de la Subred Sur.

Cualificación del talento humano:

Durante el I 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**  
**DER3CHOS PICO & DEB3RES PLACA**  
SUBRED SUR

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:	de y	I TRIM	TOTAL
		41	41

Fuente: Indicador de lista de asistencia, 2026

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 VÍVELO 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	
<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:</b>	CONTRATO DEL CUIDADO
<b>NÚMERO DE POBLACIÓN IMPACTADA</b>	129
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>1. 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>2. 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>3. 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>4. 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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Respeto y solidaridad:</b> A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.</li> <li><b>2. Responsabilidad:</b> A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes</li> <li><b>3. Afiliación:</b> Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.</li> <li><b>4. 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>5. Cuidar:</b> A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.</li> <li><b>6. Cumplimiento:</b> A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.</li> </ol>

<p>los servicios, autocuidado y corresponsabilidad, así como sus costos.</p> <p><b>5. Privacidad y confidencialidad:</b> A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.</p> <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>7. Consentimiento o disentimiento informado:</b> Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.</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> <p>Comprometer a los usuarios a mejorar el relacionamiento con los servicios de salud.</p> <p>Fortalecer la adherencia a tratamiento y conocer los diferentes servicios que ofrece la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p> <p>Movilizar al usuario para que se haga parte del proceso de tratamiento y recuperación</p> <p>Conocer el portafolio de servicios</p> <p>Hacer uso racional de los servicios de salud de acuerdo con cada necesidad.</p>	
<p><b>GRUPOS POBACIONALES OBJETO</b></p>	<p>Crónicos</p> <p>Mujeres en estado de embarazo y familias de los pacientes de hospital día.</p>
<p><b>EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>1. Bienvenida y presentación (10 minutos)</b></p> <p>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.</li> </ul> <p>Ver anexo 1 Preguntas primera ronda</p>

	<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, I trimestre, 2026.

### Algunos de los logros del I 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 129 usuarios, pertenecientes a los grupos poblacionales de personas con enfermedades crónicas, mujeres gestantes y familiares de los pacientes de hospital día, 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.

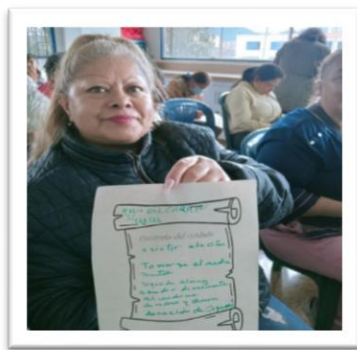
- Los participantes fortalecieron conocimientos sobre autocuidado, uso adecuado de los servicios, acceso al portafolio institucional y corresponsabilidad en el tratamiento y recuperación.

#### 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.



Familiares del Hospital Día, centro de salud San Benito, febrero -2026.

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

Durante la vigencia 2026, la **Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.** continúa fortaleciendo la socialización de los **Derechos y Deberes de los usuarios** mediante la implementación de la estrategia pedagógica “**Pico y Placa**”, orientada a promover el conocimiento y la apropiación de estos lineamientos como eje del relacionamiento con la ciudadanía.

Esta estrategia se fundamenta en la disposición de **espacios informativos en los servicios ambulatorios y hospitalarios**, en los cuales se desarrollan actividades educativas mientras los usuarios se encuentran en salas de espera. Bajo el concepto metodológico de “Pico y Placa”, se aplica un **calendario sistemático**, mediante el cual, de acuerdo con la fecha, se socializa diariamente **un derecho y un deber específico**, garantizando una difusión ordenada y continua de la información.

La aplicación de esta metodología permite que los contenidos sean presentados de manera **pedagógica, sistemática y unificada**, facilitando la comprensión, el reconocimiento y el ejercicio informado de los derechos y deberes por parte de los

usuarios, y contribuyendo al fortalecimiento de la corresponsabilidad, el trato digno y la humanización en la prestación de los servicios de salud.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios ambulatorios	I TRIM	TOTAL
	23.266	23.266

Derechos y Deberes, Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, 2026

Durante el **primer trimestre de la vigencia**, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. logró educar a un total de **23.266 usuarios en Derechos y Deberes** en los servicios ambulatorios, resultado que corresponde al **100 % del total registrado para el periodo**. Esta cifra evidencia un impacto significativo de las estrategias de socialización implementadas, particularmente en escenarios de alta afluencia de usuarios.

El resultado refleja la **efectividad de las acciones educativas desarrolladas en salas de espera y servicios ambulatorios**, así como la adecuada articulación del subproceso de Acceso en la promoción del conocimiento y ejercicio informado de los derechos y deberes de los usuarios. Asimismo, este nivel de cobertura contribuye al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, la corresponsabilidad en el uso de los servicios de salud y la humanización de la atención.

En conclusión, el comportamiento del indicador durante el primer trimestre muestra un desempeño positivo del subproceso, constituyéndose en un insumo relevante para la continuidad y fortalecimiento de las estrategias pedagógicas durante la vigencia 2026.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios de Hospitalización	I TRIM	TOTAL
	655	6.55

Derechos y Deberes, Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, 2026

De acuerdo con los 655 derechos y deberes socializados durante el primer trimestre, se resalta el compromiso del servicio de hospitalización en la promoción de una atención informada y humanizada. Asimismo, se destacan las acciones implementadas desde este servicio, lideradas por el equipo de Trabajo Social, quienes desarrollaron actividades educativas apoyadas en el pico y placa institucional, con el fin de reforzar dicha información en las Unidades de Servicios de Salud con hospitalización. Estas intervenciones complementaron el trabajo del equipo de informadores y permitieron ampliar 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	TOTAL
	425	425

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

Durante el período evaluado, el equipo de **Trabajo Social desarrolló la socialización de 425 charlas educativas en Derechos y Deberes** dirigidas a los usuarios del servicio de **Hospitalización Pediátrica de la Unidad de Meissen**. Estas actividades se realizaron como parte integral del proceso de **hospitalización, tratamiento y estancia** de los niños, niñas y sus familias, garantizando la articulación entre la atención asistencial y el componente educativo.

La estrategia de socialización se apoyó en el desarrollo de **actividades lúdicas y pedagógicas**, diseñadas para facilitar la comprensión y apropiación de los Derechos y Deberes por parte de los usuarios pediátricos y sus cuidadores. De esta manera, el área de Trabajo Social contribuyó al fortalecimiento de la humanización del servicio, promoviendo una participación activa, informada y corresponsable durante la permanencia en el servicio de hospitalización.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios de Unidad Renal	III TRIM	TOTAL
	243	183

Derechos y Deberes, Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, 2026

Durante el período evaluado, se realizó la **socialización de los Derechos y Deberes a 243 usuarios del servicio de Unidad Renal**, así como a sus familiares, durante el desarrollo del tratamiento de diálisis. Esta actividad estuvo a cargo del **área de Trabajo Social**, quien aprovechó los espacios de atención para brindar orientación clara y oportuna, garantizando la comprensión de la información por parte de los pacientes y sus cuidadores. La socialización permitió fortalecer el conocimiento y la apropiación de los Derechos y Deberes de los usuarios, contribuyendo a una atención integral, humanizada y participativa dentro del servicio de la Unidad Renal.

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:

**-Inasistencia**

Subproceso Acceso							
Primer trimestre 2026 - Virtual							
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	8	4	18	14	26	31	101
VISTA HERMOSA	3	2	17	34	54	41	151
CANDELARIA	12	1	13	30	14	54	124
MANUELA BELTRÁN	9	3	3	8	5	15	43
MOCHUELO	8	0	11	5	0	12	36
PASQUILLA	5	0	10	1	0	5	21
TUNAL	17	3	16	34	21	70	161
EL CARMEN	12	2	8	17	30	11	80
SAN BENITO	6	8	9	13	6	29	71
TUNJUELITO	3	0	3	2	1	2	11
BETANIA	4	3	12	17	15	12	63
REFORMA	2	0	1	3	1	0	7
MARICHUELA	18	3	45	33	45	50	194
USME	7	3	15	15	11	14	65
DANUBIO	9	7	20	15	17	26	94
FLORA	0	0	0	0	0	0	0
DESTINO	1	0	0	0	2	1	4
SANTA LIBRADA	0	0	0	0	2	0	0
NAZARETH	1	0	0	0	0	0	1
MANZANA DEL CUIDADO	5	0	0	2	0	9	16
UNIDAD MÓVIL MAPS	1	0	2	1	10	8	22
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>39</b>	<b>203</b>	<b>244</b>	<b>260</b>	<b>390</b>	<b>1267</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>10,34%</b>	<b>3,08%</b>	<b>16,02%</b>	<b>19,26%</b>	<b>20,52%</b>	<b>30,78%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Taller del Buen usuario, Almera, 2026

Con respecto a los motivos que originan la inasistencia identificados a través del taller se evidencia en primer lugar “motivos personales” representando el 30.78% de la totalidad de los motivos, seguido del motivo relacionado con “confundi3 las condiciones de la cita (fecha, hora, lugar)” el cual representa el 20.52% en tercer lugar se ubica el motivo “lleg3 tarde/ reprogramaci3n” con un 16.26% de impacto en la identificaci3n de causales de inasistencia, el motivo “olvid3 la cita” se mantiene en el cuarto lugar con un 19.02% de participaci3n.

En respuesta a estos hallazgos, y con el prop3sito de disminuir el impacto de las inasistencias y fortalecer el cumplimiento del deber n3mero 6 (Cumplir con las citas programadas), se implementaron las siguientes acciones:

- Socializaci3n diaria de derechos y deberes en salas de espera.
- Fortalecimiento de la orientaci3n a los usuarios durante el proceso de asignaci3n de citas.

Inatenci3n:

Subproceso Acceso												
Primer Trimestre 2026 - INATENCIÓN												
HOSPITAL / CENTRO DE SALUD	INATENCIÓN											TOTAL
	AUSENCIA DEL PROFESIONAL	CALAMIDAD DEL PROFESIONAL	CAMBIO DE AGENDA POR PROFESIONAL	ERROR EN LA ASIGNACION DE CITA	FALLA Y/O FALTA DE EQUIPO BIOMEDICO	FALLAS DEL SISTEMA	INASISTENCIA PACIENTES CITA PREVIA [NO USAR]	INCAPACIDAD DEL PROFESIONAL	INDICACION ADMINISTRATIVA [NO USAR]	PROBLEMAS DE AUTORIZACION [NO USAR]	REASIGNACION DE AGENDA	
CAPS TUNAL	0	3	40	1649	0	39	9	1	6	2	83	1832
HOSPITAL MEISEN	0	1	56	886	1	84	2	0	1	2	49	1082
CENTRO DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	1	2	28	782	0	23	75	34	0	2	41	988
HOSPITAL VISTA HERMOSA	0	1	18	674	0	22	0	1	12	0	40	768
CENTRO DE SALUD MARICHUELA	0	2	9	605	0	17	0	0	1	1	43	678
CENTRO DE SALUD DANUBIO	1	4	16	496	0	24	50	0	1	0	22	614
CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	0	9	17	482	1	23	0	1	0	0	49	582
CENTRO DE SALUD BETANIA	0	0	2	407	0	6	77	0	2	2	5	501
CENTRO DE SALUD SAN BENITO	10	22	28	292	0	26	0	11	17	1	32	439
CENTRO DE SALUD EL CARMEN	0	1	6	305	0	13	1	0	6	0	51	383
CENTRO DE SALUD REFORMA	0	0	0	127	0	0	0	0	0	0	2	129
CENTRO DE SALUD USME	0	0	1	117	0	2	0	0	0	0	6	126
HOSPITAL DE USME	0	0	5	47	0	4	1	0	0	0	1	58
CENTRO DE SALUD NAZARETH	0	0	0	38	0	0	0	0	0	0	2	40
CENTRO DE SALUD FLORA	0	0	0	38	0	0	0	0	0	0	0	38
CENTRO DE SALUD DESTINO	0	0	0	30	0	2	0	0	0	0	1	33
CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	6	19	0	0	0	0	0	0	0	25
CENTRO DE SALUD SANTA LIBRADA I	0	0	0	21	0	1	0	0	0	0	3	25
CENTRO DE SALUD PASQUILLA	0	0	1	18	0	0	0	0	0	0	0	19
CENTRO DE SALUD MOCHUELO	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	13
HOSPITAL TUNJUELITO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4	7
CENTRO DE SALUD JERUSALÉN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL GENERAL	12	45	233	23279	16	7102	2	287	215	48	46	31285

Fuente: Dinámica Gerencial, 2026

Sobre la inatención se evidencia que la causa más recurrente, atribuible a la Subred está relacionada con error en el agendamiento de las citas representando el 74.41 % (n = 23.279) de los motivos de inatención, seguido de con fallas en el sistema con 7.102 usuarios los cuales representan el 22.70% de los usuarios; representando el 0.92% (n= 287) se encuentra el motivo relacionado con reasignación de la agenda.

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

### Cancelación:

Subproceso Acceso		
Primer trimestre 2026- Presencial - Cancelación		
HOSPITAL CENTRO DE SALUD	Motivos	
	CANCELACION POR SOLICITUD DEL PACIENTE	EMERGENCIAS AMBIENTALES O PROBLEMAS DE SEGURIDAD PUBLICA
CAPS TUNAL	4920	3
CENTRO DE SALUD BETANIA	1009	1
CENTRO DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	3374	2
CENTRO DE SALUD DANUBIO	1732	2
CENTRO DE SALUD DESTINO	66	0
CENTRO DE SALUD EL CARMEN	1813	1
CENTRO DE SALUD FLORA	165	0
CENTRO DE SALUD JERUSALÉN	5	0
CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	1893	1
CENTRO DE SALUD MARICHUELA	1956	2
CENTRO DE SALUD MOCHUELO	426	0
CENTRO DE SALUD NAZARETH	25	0
CENTRO DE SALUD PASQUILLA	160	0
CENTRO DE SALUD REFORMA	184	1
CENTRO DE SALUD SAN BENITO	1178	0
CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE SUMAPAZ	20	0
CENTRO DE SALUD SANTA LIBRADA I	104	0
CENTRO DE SALUD USME	335	0
HOSPITAL DE USME	453	0
HOSPITAL MEISSEN	1534	1

HOSPITAL TUNJUELITO	81	1
HOSPITAL VISTA HERMOSA	1834	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23279</b>	<b>16</b>

Fuente: Dinámica Gerencial, 2026.

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 4.920 registra cancelaciones, lo que representa un 21,13% del total. En segundo lugar, se ubica centro de salud Candelaria, con 3.374 cancelaciones, equivalente al 14,49%. Finalmente, en tercer lugar, se encuentra el centro de salud de Marichuela, que reporta 2.1.956 cancelaciones, correspondientes a un 8,40%.

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 2026						
I TRIMESTRE 2026						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1087	217	167	55	1526	19,89%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	760	240	107	18	1125	14,66%
3. ELECCIÓN	682	164	66	11	923	12,03%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	573	96	50	28	747	9,74%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	592	121	67	17	797	10,39%

6. DONACIÓN DE ORGANOS	599	167	41	17	824	10,74%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	419	82	50	33	584	7,61%
8. MANIFESTACIÓN	303	29	31	15	378	4,93%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	392	90	25	6	513	6,69%
NINGUNO	199	27	18	12	256	3,34%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5606	1233	622	212	7673	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5407	1206	604	200	7417	96,66%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	199	27	18	12	256	3,34%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	96,45%	97,81%	97,11%	94,34%	96,66%	96,66%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, I trimestre, 2026

En la gráfica de adherencia a los derechos durante el I trimestre de 2026 evidencia un **alto nivel global de cumplimiento**, con una adherencia total del **96,66%**, lo que indica que la mayoría de los usuarios reconoce y ejerce sus derechos en los servicios de salud.

El derecho con **mayor nivel de adherencia** es **Respeto y Equidad** (19,89%), seguido de **Atención Integral** (14,66%) y **Elección** (12,03%), lo que refleja una percepción positiva frente al trato justo, la integralidad del servicio y la posibilidad de elegir dentro del sistema. Estos resultados sugieren apropiación de derechos esenciales directamente relacionados con la experiencia de atención

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2026						
I TRIMESTRE						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	799	154	181	70	1204	15,69%
2. RESPONSABILIDAD	725	219	97	21	1062	13,84%
3. AFILIACIÓN	714	174	65	15	968	12,61%
4. HONESTIDAD	624	109	47	24	804	10,47%
5. BUEN USO	567	127	68	19	781	10,17%

6. CUMPLIMIENTO	757	190	41	18	1006	13,11%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	370	66	54	19	509	6,63%
8. APORTES AL SISTEMA	362	47	23	8	440	5,73%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	481	118	32	7	638	8,31%
NINGUNO	208	30	14	12	264	3,44%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5607	1234	622	213	7676	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5399	1204	608	201	7412	96,56%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	208	30	14	12	264	3,44%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	96,29%	97,57%	97,75%	94,37%	96,56%	96,56%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, I trimestre, 2026

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 15,69% 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 13,84% de los encuestados: en tercer lugar se ubica el deber relacionado con el cumplimiento, el cual fue referido por el 13,11% de los participantes en la encuesta de satisfacción

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

Durante el I trimestre de 2026, a través de los informadores de servicio a la ciudadanía, se desarrollaron y garantizaron diversas acciones orientadas a fortalecer la **comunicación, la información y la educación para el acceso a los servicios de salud**. En este marco, desde el **Subproceso de Acceso** se implementaron estrategias permanentes y articuladas que permitieron brindar orientación oportuna a los usuarios, facilitar el conocimiento de los canales de atención, promover el ejercicio informado de los derechos y deberes en salud y contribuir al mejoramiento de las condiciones de acceso a los servicios, en

coherencia con los lineamientos institucionales y el enfoque de atención centrada en la persona.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ASEGURAMIENTO	163	246	374	783
CANALES DE ATENCIÓN	362	374	571	1307
CANALES DE ESCUCHA	245	461	630	1336
CUIDADO DE LA INFRAESTRUCTURA	94	108	274	476
DEFENSOR DEL CIUDADANO	276	308	442	1026
DERECHOS Y DEBERES	5454	8926	8741	23121
ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA	275	296	398	969
ENFOQUE DIFERENCIAL	235	287	434	956
LABORATORIO CLINICO	269	360	442	1071
LAVADO DE MANOS	120	294	463	877
MANEJO DE RESIDUOS	242	371	21	634
MODELO DE ATENCION EN SALUD	111	151	353	615
PARTICIPACION COMUNITARIA	286	378	382	1046
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	255	347	459	1061
PROGRAMA DE HUMANIZACION	222	430	467	1119
RUTA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	216	359	276	851
RUTA DE SALUD	260	244	421	925
RUTA DE LA SALUD MENTAL	246	362	534	1142
RUTA MATERNOPERINATAL - IAMII	205	367	430	1002
TEMA/DIA.DINAMIZADOR	217	346	241	804
TRAMITES SERVICIOS	248	350	473	1071
VACUNACION	519	329	708	1556
<b>TOTAL</b>	<b>10520</b>	<b>15694</b>	<b>17534</b>	<b>43748</b>

Fuente: Planillas de Información y orientación en salas de espera, 2026.

## 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 I trimestre se impactaron los siguientes usuarios:

Número de usuarios que recibieron educación en la Ruta de la Salud	I TRIM	TOTAL
	5056	5056

Fuente: Base drive ruta de la salud, 2026

Durante el I 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 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:

I TRIMESTRE 2026				
PROBLEMAS DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Atención deshumanizada	0	5	0	5
Dificultad accesibilidad administrativa	0	26	39	65
Dificultad alto costo	0	0	0	0
Dificultad tutelas	0	0	0	0
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	1	1

Inconsistencias sistemas de información - aseguramiento	0	18	3	21
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0
Negación de servicios	0	6	7	13
No oportunidad de servicios	16	794	1023	1833
No suministro de medicamentos	0	99	100	199
Presunto evento adverso	0	0	4	4
Problemas recursos económicos	8	24	22	54
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>972</b>	<b>1199</b>	<b>2195</b>

Fuente: Si cuéntanos, 2026.

En el I trimestre de 2026 se registraron 2.195 problemáticas de acceso, concentrándose principalmente en tres causas. La no oportunidad de servicios ocupa el primer lugar, con 1.833 casos, equivalente al 83,51 %, consolidándose como la principal barrera de acceso durante el periodo analizado. En segundo lugar, se encuentra el no suministro de medicamentos, con 199 casos (9,07 %), evidenciando afectaciones en la continuidad de la atención. El tercer lugar corresponde a la dificultad en la accesibilidad administrativa, con 65 casos (2,96 %), asociada a trámites y procesos administrativos.

### 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:

1er. Trimestre 2026					
Número de casos reportados en el contexto de infraestructura para el acceso	Mantenimiento	Tics	Comunicaciones	Otro	Total
	0	82	0	0	82

Fuente: Mesa de ayuda, Intranet, I trimestre, 2026.

Durante el I trimestre se realizó el reporte de 82 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 I trimestre 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 2025	Asignación de citas	Facturación de consulta
Centro de Salud Candelaria	30min	24 min	16 min	15 min
Centro de Salud de Betania	10 min	21 min	20 min	19 min
Centro de Salud de Danubio	30 min	25 min	S/M	S/M
Centro de Salud de Flora	10 min	S/M	S/M	S/M
Centro de Salud de Manuela Beltrán	30 min	25 min	S/M	25 min
Centro de Salud de Marichuela	30 min	23 min	21 min	20 min
Centro de Salud de Usme	10 min	26 min	S/M	S/M
Centro de Salud de San Benito	30 min	24 min	S/M	S/M
Centro de Salud El Tunal	30 min	28 min	S/M	S/M
Hospital de Meissen	30 min	26 min	S/M	S/M
Hospital de Vista Hermosa	30 min	27 min	S/M	S/M
Centro de Salud El Carmen	30min	27 min	21 min	16 min

Fuente: Medición de tiempos administrativos, I trimestre, 2026.

De acuerdo con la información consolidada para el primer trimestre de 2026, la medición general de tiempos administrativos evidencia un **comportamiento estable y alineado con la promesa de valor institucional** en las unidades que cuentan con seguimiento efectivo durante el periodo evaluado.

Los tiempos registrados se mantienen **dentro de los estándares definidos**, sin identificarse incumplimientos. Los valores más altos corresponden al **Centro de Salud El Tunal (28 minutos)**, **Hospital Vista Hermosa (27 minutos)** y **Centro de Salud El Carmen (27 minutos)**, seguidos por **Hospital de Meissen y Centro de Salud Usme (26 minutos)**. A pesar de ubicarse en el rango superior de la medición, estos resultados **no superan el tiempo máximo establecido durante el II semestre del año 2024**, lo que refleja un **adecuado control operativo de los procesos administrativos**.

Unidades como **Centro de Salud Candelaria (24 minutos)**, **San Benito (24 minutos)**, **Manuela Beltrán (25 minutos)** y **Marichuela (23 minutos)** presentan tiempos favorables, lo cual contribuye a un **desempeño homogéneo y consistente** dentro del estándar institucional.

Por su parte, los registros identificados como **S/M (Sin Medición)** corresponden a unidades en las que **no se realizó seguimiento a la medición de tiempos administrativos durante el trimestre**, razón por la cual **no se incluyen en el análisis comparativo** y no representan resultados de desempeño.

En conjunto, la información analizada permite concluir que, durante el periodo evaluado, la gestión de los tiempos administrativos en las unidades medidas se mantiene **controlada, eficiente y acorde con los lineamientos institucionales**, evidenciando un cumplimiento general de la promesa de valor.

Monitoreo y comportamiento de canales de atención:

Canales de asignación de citas

Durante el **I trimestre**, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. prestó atención a la ciudadanía a través del **Contact Center**, el cual se encuentra en operación desde el **15 de octubre de 2024** y cuenta con diversas herramientas orientadas a facilitar el acceso oportuno a la información y a optimizar el proceso de asignación de citas. Para la atención telefónica se dispuso la línea fija **601 443 4868**,

habilitada de lunes a viernes en el horario de **6:00 a. m. a 7:00 p. m.** y los sábados de **7:00 a. m. a 1:00 p. m.**

A continuación, se presenta el análisis por canal.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal telefónico	2026	13.899	11.181	11.083	36.163

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, el canal telefónico – Contact Center registró un comportamiento descendente en el número de citas agendadas. En enero se gestionaron 13.899 citas, mientras que en febrero la cifra disminuyó a 11.181, lo que equivale a una reducción del 19,6 %. En marzo se registraron 11.083 citas.

En total, durante el trimestre se agendaron 36.163 citas a través de este canal. La disminución observada podría estar asociada al mayor uso de canales alternativos de atención. No obstante, el canal telefónico continúa siendo relevante, por lo cual se hace necesario mantener el seguimiento a la demanda y a la capacidad operativa para garantizar una atención oportuna a la ciudadanía.

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	2026	83421	86387	92943	262751

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, el canal presencial presentó un comportamiento creciente en el número de citas agendadas. En enero se registraron 83.421 citas, aumentando a 86.387 en febrero, lo que representa un incremento del 3,6 %. En marzo, la cifra ascendió a 92.943 citas, equivalente a un aumento adicional del 7,6 % frente al mes anterior.

En el acumulado trimestral se agendaron 262.751 citas, de las cuales enero concentró el 31,7 %, febrero el 32,9 % y marzo el 35,4 %, siendo este último el mes de mayor participación. La tendencia observada confirma una alta y creciente demanda por la atención presencial, lo que resalta la necesidad de continuar

ajustando la capacidad operativa para asegurar una atención oportuna y eficiente a la ciudadanía.

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	2026	24255	18801	19.767	62.823

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Número de comunicaciones atendidas por WhatsApp	2026	2444	1868	1.681	5.993

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

INDICADOR	AÑO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Número de citas agendadas por el correo electrónico	2026	2199	3104	2700	8003

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

### 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	2026	312	16	507	835

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, el PBX presentó un comportamiento variable en el número de llamadas atendidas. En enero se registraron 312 llamadas, mientras que en febrero se evidenció una disminución significativa a 16 llamadas, lo que representa una reducción del 94,9 % frente al mes anterior. Para marzo, el

volumen aumentó de manera considerable hasta 507 llamadas, equivalente a un incremento del 3.068,8 % en comparación con febrero.

En el acumulado trimestral se atendieron 835 llamadas a través del PBX, de las cuales enero concentró el 37,4 %, febrero el 1,9 % y marzo el 60,7 %, siendo este último el mes con mayor participación. El comportamiento observado evidencia fluctuaciones relevantes en la demanda, por lo que se recomienda continuar el seguimiento periódico al uso de este canal y a su articulación con los demás medios de atención, con el fin de optimizar la gestión de llamadas y la capacidad operativa.

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.	547
Información sobre aseguramiento en salud	38
Información sobre ayudas técnicas.	0
Información sobre certificado de discapacidad.	1
Información sobre entrega de medicamentos en las EPS	4
Información sobre hospitalización en urgencias.	27
Información sobre hospitalización.	6
Información sobre portafolio de servicios	67
Información sobre programación de cirugía.	43
Información sobre radicados, quejas, reclamos.	5
Información sobre resultados: Imagenología, patología, laboratorio.	19
Información sobre vacantes y entrega de hojas de vida	9
Información sobre vacunación	27
Solicitud de Historia clínica	23
Visita de Sanidad	1
<b>Total</b>	<b>817</b>

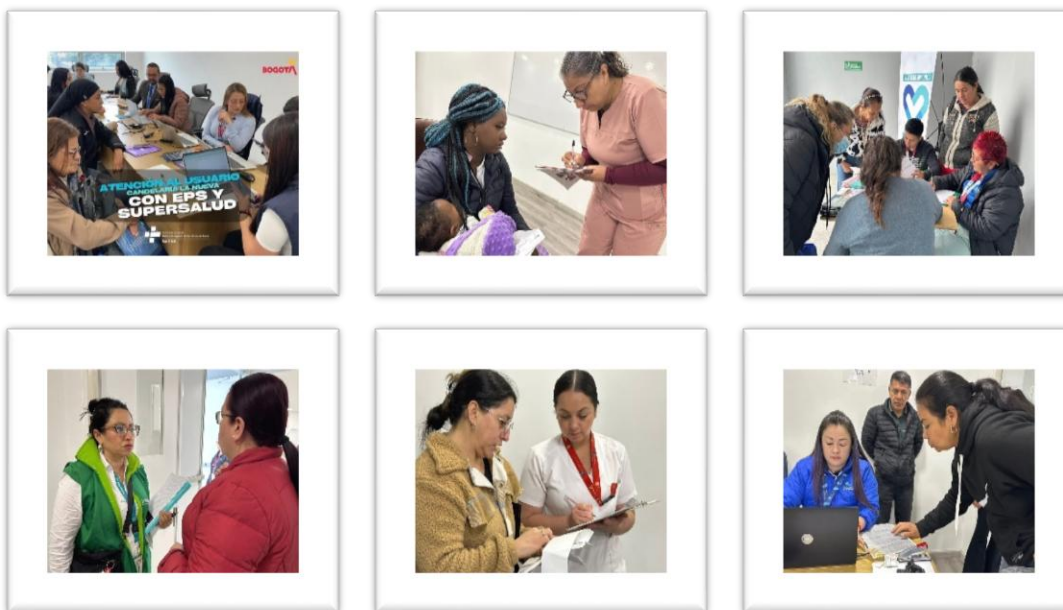
Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2026.

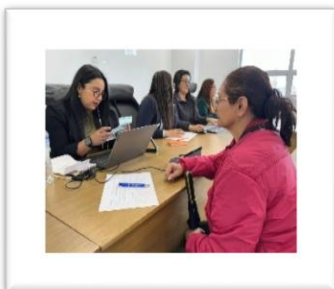
#### 4. Capítulo 4 - Jornadas de relacionamiento con la ciudadanía:

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 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 Candelaria y Danubio, los resultados de la participación fueron:

JORNADA	Centro	Fecha	# de participantes
Superintendencia Nacional de Salud	Centro de salud Candelaria	17-02-2026	388

Fuente: Listados de asistencia, jornadas de atención, 2026.





## 5. Ruta de la Salud:

Durante el I 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:
 

 **Contactos:**

+ 324 367 24 15	+ 324 367 24 46
+ 324 367 24 08	+ 324 367 24 44
+ 324 367 24 14	+ 324 367 24 40
+ 324 367 24 13	+ 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	TOTAL
Número de usuarios trasladados por la ruta de la salud	2026	2.940	2675	2.653	8.268

Fuente: Drive de indicadores, datos de ruta de la salud 2026.

## 6. Conclusiones:

- Durante el primer trimestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través del subproceso de Acceso, desarrolló acciones sostenidas orientadas a fortalecer el posicionamiento institucional, la relación con la ciudadanía y la garantía de derechos y deberes, en coherencia con la plataforma estratégica “Más corazón, más bienestar”.
- La medición de tiempos administrativos, realizada en 12 de los 22 centros de salud bajo la metodología de paciente trazador, evidenció un cumplimiento general de la promesa de valor institucional, sin identificarse incumplimientos frente a los tiempos máximos definidos. Los resultados reflejan un control adecuado y eficiencia operativa en las unidades medidas.
- Las estrategias de educación, información y orientación a la ciudadanía, desarrolladas en salas de espera, hospitalización, ruta de la salud y unidades especiales como la Unidad Renal, permitieron impactar de manera significativa a los usuarios, fortaleciendo el conocimiento y la apropiación de los derechos y deberes en salud.
- La adherencia a derechos y deberes reportada mediante la encuesta de satisfacción evidencia niveles superiores al 96 %, lo que demuestra un alto grado de reconocimiento por parte de los usuarios, así como la efectividad de las estrategias pedagógicas implementadas por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
- Las principales barreras de acceso identificadas durante el trimestre se concentraron en la no oportunidad de los servicios, el no suministro de medicamentos y las dificultades administrativas, las cuales representan insumos clave para el diseño de acciones de mejora interinstitucionales y de fortalecimiento operativo.
- El comportamiento de los canales de atención evidencia una alta demanda por el canal presencial y un uso sostenido de los canales no presenciales, lo que ratifica la necesidad de mantener una estrategia multicanal articulada, ajustada a las dinámicas y preferencias de la ciudadanía.

- En conjunto, los resultados del primer trimestre de 2026 permiten concluir que el subproceso de Acceso mantiene una gestión controlada, eficiente y alineada con los lineamientos institucionales, identificando a su vez oportunidades de mejora que orientan la planificación y priorización de acciones para los siguientes trimestres



**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

