

INFORME DE ACCESO

II TRIMESTRE - 2026

**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:	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 **segundo 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	II TRIM	TOTAL
	392	1097	1489

Fuente: Indicador de Inducción, Almera, 2026

Primer trimestre (392 colaboradores):

Durante el primer trimestre, 392 colaboradores nuevos realizaron la inducción general, evidenciando el cumplimiento del proceso de bienvenida e integración institucional para el personal vinculado en este periodo.

Segundo trimestre (1.097 colaboradores):

En el segundo trimestre, 1.097 colaboradores nuevos participaron en la inducción general, registrándose un incremento de 705 colaboradores (179,8%) respecto al primer trimestre. Este comportamiento refleja un mayor ingreso de personal y la capacidad institucional para garantizar el desarrollo de las actividades de inducción y la apropiación de los lineamientos institucionales desde el inicio de la vinculación.

Durante el primer semestre de 2026, un total de 1.489 colaboradores nuevos participaron en la inducción general, evidenciando el fortalecimiento de las estrategias de integración institucional y el compromiso de la entidad con la orientación y acompañamiento del talento humano desde su ingreso.

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	II TRIM	TOTAL
	347	646	993

Fuente: Indicador de Inducción, Almera, 2026

En el primer semestre de 2026, un total de 993 personas en formación participaron en las jornadas de inducción institucional. De estas, 347 participaron en el primer trimestre y 646 en el segundo trimestre, evidenciando un incremento en la vinculación de personal en formación y el fortalecimiento de las estrategias de orientación e integración institucional.



Sinergia de derechos y deberes vía WhatsApp: Durante el II trimestre se realizó la estrategia de “Pico y Placa” de derechos y deberes.



Entrega del valor del uno:

Sesiones II Trimestre 2026 Durante el I Trimestre 2026, el Comité de Ética Hospitalaria de la Subred Sur E.S.E. desarrolló 2 sesiones virtuales enfocadas en el fortalecimiento de la gestión institucional, la promoción de la salud, estas reuniones contaron con la participación de representantes comunitarios y el equipo técnico del comité

Así mismo el Comité de Ética Hospitalario estructuró su gestión en torno a un plan de acción institucional cargado en el módulo Almera. Este plan se ejecuta desde el mes de febrero y tendrá continuidad durante el año, con énfasis en: Definición del plan de acción. Socialización de derechos y deberes, y análisis de dilemas éticos. Revisión de PQRS y derechos vulnerados. Componentes Estratégicos del Comité de Ética

Derechos y Deberes Se realizó una socialización activa en salas de espera, utilizando herramientas como rotafolios, ruletas y material impreso. Participaron los integrantes comunitarios del Comité, generando diálogo directo con usuarios.

Valor del Uno Reconocimiento a colaboradores con más de tres felicitaciones. Se ajustó la estrategia para entregar cartillas a los colaboradores felicitados. Se realizaron visitas a centros de las localidades de Usme, unidades Destino, Betania y Marichuela estas entregas se realizaron en el puesto de trabajo, en total para el trimestre se entregaron 5 reconocimientos.



Fuente: Indicador de informe comité de ética, 2026

Cualificación del talento humano:

Durante el II 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

DERECHOS PICO & DEBERES 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

¡Tú eres responsable en la educación de la ciudadanía!

Algunos beneficios:

Recuerde socializar los derechos y los deberes:

- En consulta: esto le ayudará a fortalecer 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 salas: esto le permitirá explicar el uso de los servicios, la ubicación de los mismos y el correcto uso de los bienes públicos.

- 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	TOTAL
	41	127	168

Fuente: Indicador de lista de asistencia, 2026

Durante el periodo evaluado, **168 colaboradores y funcionarios** participaron en la inducción sobre **Derechos y Deberes**, de los cuales **41 (24,4%)** asistieron en el primer trimestre y **127 (75,6%)** en el segundo trimestre. El incremento en la participación durante el segundo trimestre refleja una mayor vinculación de personal en este periodo y evidencia el cumplimiento de la estrategia institucional para garantizar que los nuevos colaboradores y funcionarios conozcan sus derechos y deberes, fortaleciendo la apropiación de los lineamientos institucionales desde el inicio de sus funciones

Estrategias de Cliente externo

Carrera 24C No. 54 - 47 Sur
Conmutador 730 0000
www.subredsur.gov.co
Código Postal: 110621



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



Centros de salud:
San Juan
Nazareth
Destino
Pasquilla
Mochoelo
Manuela Beltrán
Candelaria La Nueva
Danubio
Hospital:
Vista Hermosa



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Estrategia pedagógica “CONÓCELOS Y VÍVELOS DE CORAZÓN”:

Durante el II trimestre se desarrolló una actividad articulada con el área de Gestión del Riesgo, en respuesta a necesidades previamente identificadas que afectan la adherencia a los tratamientos y la continuidad de la atención en salud. Como resultado de este trabajo conjunto, se formuló y planificó una estrategia orientada a fortalecer el seguimiento de los usuarios y promover el cumplimiento de las recomendaciones terapéuticas. A continuación, se relaciona la planeación de la actividad diseñada

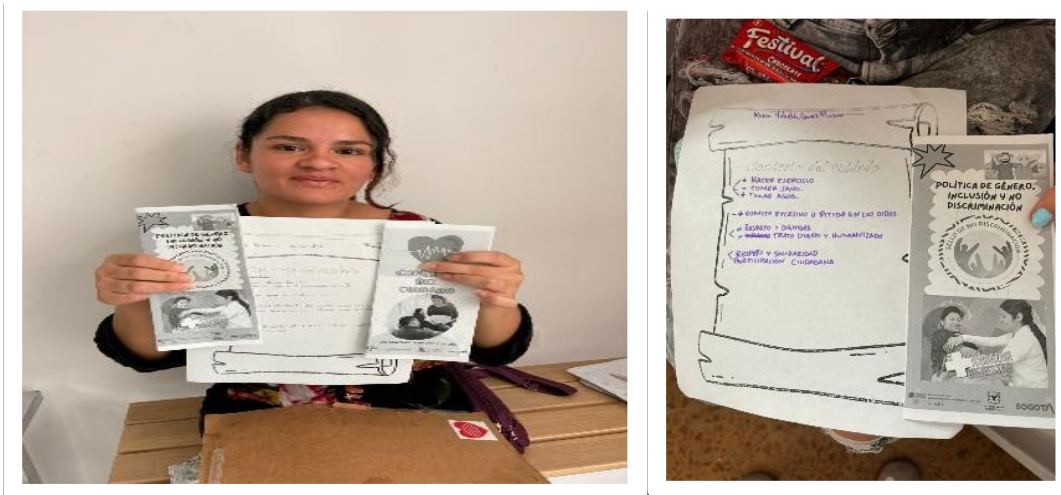
FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:	CONTRATO DEL CUIDADO
NÚMERO DE POBLACIÓN IMPACTADA	79
La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través de la estrategia de dinamizadores de derechos y deberes utiliza el contrato del cuidado con el fin de fortalecer el conocimiento de los usuarios de 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
1. Respeto y equidad: A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.	1. Respeto y solidaridad: A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.
2. Atención Integral: A acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.	2. Responsabilidad: A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes
3. Elección: A elegir el profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o investigaciones Científicas a través del consentimiento y disenso informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.	3. Afiliación: Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.
4. Comunicación e información: A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende; suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad, así como sus costos.	4. Honestidad: A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales.
5. Privacidad y confidencialidad: A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.	5. Cuidar: A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.
6. Donación de órganos: A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.	6. Cumplimiento: A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.
7. Trato digno y humanizado: Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad.	7. Consentimiento o disenso informado: Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.

8. Expresarse: A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de escucha de cara al usuario.	8. Aportes al sistema: A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.
9. Participación ciudadana: A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.	9. Participación ciudadana: Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.
El contrato del cuidado permitirá lo siguiente:	
Comprometer a los usuarios a mejorar el relacionamiento con los servicios de salud. Fortalecer la adherencia a tratamiento y conocer los diferentes servicios que ofrece la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S. Movilizar al usuario para que se haga parte del proceso de tratamiento y recuperación. Conocer el portafolio de servicios.	
Hacer uso racional de los servicios de salud de acuerdo con cada necesidad.	
GRUPOS POBLACIONALES OBJETO	Crónicos
	Mujeres en estado de embarazo y familias de los pacientes de hospital día.
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	1. Bienvenida y presentación (10 minutos) El dinamizador realiza la apertura de la actividad presentándose por su nombre y apellido, cargo a los participantes
	2. Presentación de los derechos y deberes (30 minutos). Se entregarán preguntas en las fichas a los usuarios, estas se deberán doblar y entregar al azar, los usuarios podrán responder o pedir a otra persona que le ayude con la respuesta. Ver anexo 1 Preguntas primera ronda
	3. Reflexión y Discusión (10 minutos) - Explique los dos derechos y dos deberes de los que tratará la actividad - Cada usuario deberá responder la pregunta que le correspondió y las respuestas serán orientadas con apoyo del dinamizador, quien explicará la información y despejará dudas.
	4. Actividad Creativa (10 minutos) Los dinamizadores diligenciarán con los usuarios el contrato, cada usuario deberá dejar su compromiso en el contrato en función de los conocimientos adquiridos

Planeación Dinamizadores de D&D, II trimestre, 2026.

Durante el segundo trimestre se fortalecieron las acciones de promoción de los derechos y deberes de los usuarios mediante estrategias educativas y participativas. A través de la actividad Contrato del Cuidado, desarrollada de manera articulada entre la Oficina de Participación Comunitaria y el área de Gestión del Riesgo, se promovió la corresponsabilidad en salud, la adherencia a los tratamientos, el autocuidado y el uso adecuado de los servicios, con la participación de 79 usuarios pertenecientes a grupos priorizados. Asimismo, las actividades orientadas al Sello de No Discriminación reforzaron el compromiso

institucional con una atención segura, humanizada, inclusiva y libre de cualquier forma de discriminación, fortaleciendo el respeto por la diversidad, la equidad y el trato digno. En conjunto, estas estrategias contribuyeron a consolidar una cultura de respeto por los derechos y deberes, promoviendo una mayor participación de los usuarios y un vínculo más activo con su proceso de atención.



Planeación Dinamizadores de D&D, II trimestre, 2026. Familiares del Hospital Día, centro de salud San Benito y Manuela Beltrán, 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	II TRIM	TOTAL
	23.266	25.392	48.658

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

Durante el periodo evaluado, un total de **48.658 usuarios** recibieron educación en Derechos y Deberes en los servicios ambulatorios. De esta población, **23.266 usuarios (47,8%)** fueron sensibilizados durante el primer trimestre y **25.392 usuarios (52,2%)** durante el segundo trimestre.

El comportamiento observado refleja un incremento en la cobertura de las actividades educativas durante el segundo trimestre, lo que evidencia el fortalecimiento de las estrategias de información y sensibilización dirigidas a los usuarios. Estas acciones contribuyen al reconocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes, promueven la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y favorecen una atención más humanizada, segura y orientada al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.

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.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios de Hospitalización	I TRIM	II TRIM	TOTAL
	655	945	1600

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

Durante el periodo evaluado, 1.600 usuarios recibieron educación en Derechos y Deberes en los servicios de hospitalización, de los cuales 655 (40,9%) participaron en el primer trimestre y 945 (59,1%) en el segundo trimestre. El incremento en la cobertura durante el segundo trimestre refleja el fortalecimiento de las actividades de educación dirigidas a los usuarios hospitalizados, promoviendo el conocimiento de sus derechos y deberes, la corresponsabilidad en el proceso de atención y el compromiso institucional con una atención segura, humanizada y de calidad.

Número de usuarios que recibieron educación en Derechos y Deberes en servicios de Hospitalización pediátrica	I TRIM	II TRIM	TOTAL
	425	583	1008

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

Durante el periodo evaluado, 1.008 usuarios y/o sus cuidadores recibieron educación en

Derechos y Deberes en el servicio de hospitalización pediátrica, de los cuales 425 (42,2%) participaron en el primer trimestre y 583 (57,8%) en el segundo trimestre. El aumento registrado en el segundo trimestre evidencia el fortalecimiento de las acciones educativas en este servicio, favoreciendo el conocimiento de los derechos y deberes, la participación de las familias en el proceso de atención y el compromiso institucional con una atención segura, humanizada y centrada en el paciente pediátrico.

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	I TRIM	II TRIM	TOTAL
	243	420	663

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

Durante el periodo evaluado, 663 usuarios recibieron educación en Derechos y Deberes en el servicio de Unidad Renal, de los cuales 243 (36,7%) participaron en el primer trimestre y 420 (63,3%) en el segundo trimestre. El incremento observado en el segundo trimestre refleja el fortalecimiento de las estrategias educativas dirigidas a esta población, promoviendo el conocimiento de los derechos y deberes, la corresponsabilidad en el tratamiento y la adherencia a las recomendaciones del equipo de salud, contribuyendo a una atención segura, humanizada y de calidad dentro del servicio de la Unidad Renal.

Taller del buen usuario:

Durante el II 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

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.							
OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO							
Subproceso Acceso							
Segundo trimestre 2026 - Virtual							
HOSPITAL / CENTRO DE SALUD	MOTIVOS DE INASISTENCIA						TOTAL
	DIFICULTAD ECONOMICA	DIFICULTAD GEOGRAFICA	OLVIDO LA CITA	CONFUSION LAS CONDICIONE S DE LA CITA (FECHA, HORA, LUGAR)	LLEGÓ TARDE/ REPROGRAMACION	MOTIVOS PERSONALES	
MEISSEN	7	2	13	23	10	20	75
VISTA HERMOSA	10	11	25	18	29	44	137
CANDELARIA	24	10	37	48	103	91	313
MANUELA BELTRÁN	4	4	9	20	7	22	66
MOCHUELO	3	22	20	4	3	16	68
PASQUILLA	0	0	3	2	1	2	8
TUNAL	26	5	25	42	19	55	172
EL CARMEN	21	9	17	40	60	45	192
SAN BENITO	7	1	8	7	4	16	43
TUNJUELITO	3	2	4	2	1	1	13
BETANIA	6	6	20	23	15	45	115
REFORMA		2	10	4	2	6	24
MARICHUELA	21	8	57	56	56	72	270
USME	8	7	18	38	38	33	142
DANUBIO	10	10	42	19	33	46	160
FLORA	4	1	0	0	0	4	9
DESTINO	0	0		2	1	4	7
SANTA LIBRADA	2	0	4		0	4	10
NAZARETH	0	0	0	0	0	0	0
MANZANA DEL CUIDADO	5	0	2	4	10	1	22
UNIDAD MÓVIL MAPS	1	1	7	7	7	8	31
TOTAL	362	101	321	359	399	535	1877
PORCENTAJE	8,63%	5,38%	17,10%	19,13%	21,26%	28,50%	100%

Fuente: Taller del Buen usuario, Almera, 2022

En el segundo trimestre de 2025 se registraron 1.877 inasistencias en la modalidad virtual de la Subred Sur E.S.E. La principal causa fueron los motivos personales (28,5%), seguida de las llegadas tardías o reprogramaciones (21,3%) y la confusión sobre las condiciones de la cita (19,1%). Además, el 57,5% de las inasistencias están relacionadas con problemas de recordación y gestión de las citas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y confirmación con los usuarios. Los centros de salud con mayor número de inasistencias fueron Marichuela, El Carmen, El Tunal y Danubio, por lo que requieren acciones de seguimiento prioritarias.

Inatención:

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.					
OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO					
Subproceso Acceso					
Segundo trimestre 2025 - Virtual					
HOSPITAL / CENTRO DE SALUD	INATENCIÓN			OTROS MOTIVOS	TOTAL
	INATENCIÓN POR EL SERVICIO	MOTIVOS ADMINISTRATIVOS	DESCONOCIMI ENTO DE LA CITA		
MEISSEN	2	1	2	10	15
VISTA HERMOSA	5	1	8	31	45
CANDELARIA	13	4	4	77	98
MANUELA BELTRÁN	1	4	0	5	10
MOCHUELO	1	0	2	3	6
PASQUILLA	0	0	1	5	6
TUNAL	7	2	8	57	74
EL CARMEN	4	2	3	23	32
SAN BENITO	2	0	1	8	11
TUNIUELITO	0	0	0	1	1
BETANIA	0	0	0	23	23
REFORMA	1	0	0	4	5
MARICHUELA	8	5	9	52	74
USME	1	0	2	20	23
DANUBIO	2	0	4	16	22
FLORA	0	0	0	2	2
DESTINO	0	0	3	0	3
SANTA LIBRADA	0	0	0	3	3
NAZARETH	0	0	0	0	0
MANZANA DEL CUIDADO	2	1	1	3	7
UNIDAD MÓVIL MAPS	0	1	0	4	5
TOTAL	49	21	48	357	475
Porcentaje	10%	4%	10%	75%	100%

Fuente: Dinámica Gerencial, 2026

En el segundo trimestre de 2025 se registraron 475 casos de desatención en la modalidad virtual de la Subred Sur E.S.E. El principal motivo correspondió a otros motivos (75%), seguido de la intención por otro servicio (10%) y el desconocimiento de la cita (10%), mientras que los motivos administrativos representaron el 4% de los casos. Los centros de salud con mayor número de desatenciones fueron Candelaria (98 casos), Tunal (74 casos) y Marichuela (74 casos), por lo que se recomienda priorizar acciones de seguimiento y análisis de las causas agrupadas en la categoría de otros motivos, al concentrar tres de cada cuatro Desatenciones registrada.

Cancelación

HOSPITAL / CENTRO DE SALUD	MOTIVO_CANCELACION													
	AUSENCIA DEL PROFESIONAL	CALAMIDAD DEL PROFESIONAL	CAMBIO DE AGENDA POR PROFESIONAL	CANCELACION POR LA INSTITUCION	CANCELACION POR SOLICITUD DEL PACIENTE	EMERGENCIAS AMBIENTALES O PROBLEMAS DE SEGURIDAD PUBLICA	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
CAPTUNAL	47	25	33	463	9275	4	1980		75	25		7	2	131
CENTRO DE SALUD BETANIA			2	86	1321	2	377		9	65		2	2	11
CENTRO DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA		10	32	275	5942	3	911		44	68		3		84
CENTRO DE SALUD DANUBIO	1	7	15	111	2836	4	471	1	64	2		1		32
CENTRO DE SALUD DESTINO			2	4	145		42		6					
CENTRO DE SALUD EL CARMEN		1	19	124	3689	4	447	1	26	1		4	1	85
CENTRO DE SALUD FLORA				18	316		34		2					
CENTRO DE SALUD JERUSALÉN				1	13		5		1					
CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRÁN		9	33	180	3506	1	534	1	40		1			63
CENTRO DE SALUD MARICHUELA	8	2	23	187	3905	1	762		28	4		1	1	61
CENTRO DE SALUD MOCHUELO				4	580		25							
CENTRO DE SALUD			1	10	75		83							2

NAZARETH														
CENTRO DE SALUD PASQUILLA			1	3	234		18							
CENTRO DE SALUD REFORMA		1	1	33	323	1	100							4
CENTRO DE SALUD SAN BENITO	6	22	47	108	2271		413		55		10	18	1	49
CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE SUMAPAZ			6	8	53		43		1					
CENTRO DE SALUD SANTA LIBRADA I				14	208		28	1						2
CENTRO DE SALUD USME			1	28	431		159		2					9
HOSPITAL DE USME			21	37	1434		118		17	1			1	29
HOSPITAL MEISSEN	2	1	73	389	2546	2	1022		85	1	10	3	2	61
HOSPITAL TUNAL					6									1
HOSPITAL TUNJUELITO				27	168		25	1	3					3
HOSPITAL VISTA HERMOSA		1	26	263	2870	1	838		75			16		59
Total general	64	79	336	2373	42155	23	8437	5	533	167	21	55	10	686

Fuente: Dinámica Gerencial, 2026

Durante el periodo analizado se registraron 54.944 cancelaciones, de las cuales el principal motivo fue la cancelación por solicitud del paciente con 42.155 casos (76,7 %). El segundo motivo corresponde a errores en la asignación de citas con 8.437 casos (15,4 %).

Las sedes con mayor número de cancelaciones fueron CAPS Tunal, Centro de Salud Candelaria La Nueva, Hospital Meissen, Centro de Salud Marichuela y Hospital Vista Hermosa.

Se evidencia que las cancelaciones asociadas a ausencia, incapacidad o calamidad del profesional son mínimas frente a las causadas por solicitud del paciente y aspectos

administrativos, por lo que se recomienda fortalecer las estrategias de confirmación de citas y mejorar los procesos de asignación y programación de agendas.

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						
II TRIMESTRE 2026						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1372	134	118	32	1656	19,47%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	1077	168	78	16	1339	15,75%
3. ELECCIÓN	681	118	76	3	878	10,32%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	601	71	82	0	754	8,87%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	627	88	59	10	784	9,22%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	603	85	59	1	748	8,80%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	596	71	63	23	753	8,85%
8. MANIFESTACIÓN	336	34	51	1	422	4,96%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	416	73	59	1	549	6,46%
NINGUNO	539	59	22	1	621	7,30%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	6848	901	667	88	8504	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	6309	842	645	87	7883	92,70%

NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	539	59	22	1	621	7,30%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	92,13%	93,45%	96,70%	98,86%	92,70%	92,70%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, trimestre, 2026

En el II trimestre de 2026 se aplicaron 8.504 encuestas, de las cuales 7.883 usuarios (92,7%) evidenciaron adherencia a los derechos y 621 usuarios (7,3%) no presentaron adherencia. El servicio con mayor porcentaje de adherencia fue Hospitalización (98,86%), seguido de Urgencias (96,70%), Complementarios (93,45%) y Ambulatorios (92,13%). Los derechos con mayor nivel de reconocimiento fueron Respeto y Equidad (19,47%), Atención Integral (15,75%) y Elección (10,32%), lo que refleja un adecuado conocimiento de los derechos fundamentales por parte de los usuarios. En general, los resultados evidencian un alto nivel de adherencia a los derechos en la Subred Sur E.S.E., con oportunidades de fortalecimiento en la divulgación y apropiación de los derechos menos reconocidos, especialmente en Manifestación (4,96%) y Participación Ciudadana (6,46%).

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2026

II TRIMESTRE 2026

DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	1189	127	120	35	1471	17,30%
2. RESPONSABILIDAD	1046	145	79	12	1282	15,08%
3. AFILIACIÓN	666	122	72	1	861	10,12%
4. HONESTIDAD	566	82	78	3	729	8,57%
5. BUEN USO	614	99	61	12	786	9,24%

6. CUMPLIMIENTO	757	121	59	3	940	11,05%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	578	39	65	13	695	8,17%
8. APORTES AL SISTEMA	401	35	52	4	492	5,79%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	470	72	60	0	602	7,08%
NINGUNO	561	59	21	5	646	7,60%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	6848	901	667	88	8504	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	6287	842	646	83	7858	92,40%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	561	59	21	5	646	7,60%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	91,81%	93,45%	96,85%	94,32%	92,40%	92,40%

Fuente: Encuesta de Satisfacción, I trimestre, 2026

En el **II trimestre de 2026** se aplicaron **8.504 encuestas**, de las cuales **7.858 usuarios (92,4%)** evidenciaron adherencia a los deberes y **646 usuarios (7,6%)** no presentaron adherencia. El mayor nivel de adherencia se registró en el servicio de **Urgencias (96,85%)**, seguido de **Hospitalización (94,32%)**, **Complementarios (93,45%)** y **Ambulatorios (91,81%)**.

Los deberes con mayor reconocimiento fueron **Respeto y Solidaridad (17,30%)**, **Responsabilidad (15,08%)** y **Cumplimiento (11,05%)**, lo que refleja una adecuada apropiación de los deberes relacionados con el trato respetuoso y el uso responsable de los servicios de salud. En general, los resultados evidencian un **alto nivel de adherencia a los deberes en la Subred Sur E.S.E.**, con oportunidades de fortalecimiento en temas como **Aportes al Sistema (5,79%)** y **Participación Ciudadana (7,08%)**.

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

Durante el II 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:

TEMAS	BETANIA	CANDELARIA	CAPS TUNAL	CARMEN	DANUBIO	HOSPITAL TUNAL	HOSPITAL USME	MANUELA BELTRAN	MARICHUELA	MEISSEN	SAN BENITO	STA LUISA	VISTA HERMOSA	NAZARETH	PASQUILLA MOCHUELO	SAN JUAN	TOTAL
ASEGURAMIENTO	78	127	65	102	72	38	27	60	35	108	22	29	72	38	11	63	947
CALL CENTER	181	209	102	50	52	97	81	73	91	94	18	64	142	22	32	50	1338
CANALES DE ATENCIÓN	154	180	102	48	175	66	85	82	122	65	21	61	128	49	20	49	1408
CANALES DE ESCUCHA	118	182	91	41	124	124	102	58	94	80	101	49	131	17	21	58	1391
CIUDADANO DE LA INFRAESTRUCTURA	133	152	121	57	170	121	142	130	135	150	99	54	223	25	61	45	1778
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2584	4619	1292	1818	1100	675	1078	2193	1738	1622	521	1021	2786	587	558	1092	25284
DERECHOS Y DEBERES	156	156	45	99	43	127	70	152	113	107	20	49	133	93	25	53	1441
ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA	103	243	54	75	101	117	72	168	110	116	100	52	168	54	15	72	1620
ENFOQUE DIFERENCIAL	155	200	47	70	40	133	58	69	110	103	17	57	173	35	27	16	1310
LABORATORIO CLINICO	113	167	88	62	53	117	63	44	117	127	28	49	92	23	16	0	1199
LAVADO DE MANOS	154	160	230	114	100	217	58	25	136	100	18	42	129	37	7	53	1600
MANEJO DE RESIDUOS	129	134	82	84	136	175	52	39	142	72	20	43	69	28	8	11	1224
MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD	155	166	202	80	126	125	61	35	128	81	19	48	129	21	9	30	1415
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	149	178	197	100	63	133	55	33	159	76	15	48	90	24	13	20	1353
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	116	202	47	98	45	82	88	56	70	110	25	46	141	35	5	76	1242
PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	120	181	143	55	30	176	68	51	122	82	84	42	125	22	63	40	1404
ROUTA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	99	261	58	124	73	48	49	79	118	91	28	63	114	24	17	75	1321
ROUTA DE SALUD	78	203	61	138	68	52	71	89	85	76	26	45	167	37	60	76	1332
ROUTA DE LA SALUD MENTAL	155	247	84	78	57	51	54	73	94	117	26	71	130	51	53	64	1405
ROUTA MATERNOINFANTIL - IAMI	132	214	139	115	82	79	66	148	110	147	98	45	182	20	154	46	1777
TEMA/DÍA DINAMIZADOR	104	164	108	72	54	96	70	55	79	75	19	44	127	40	19	19	1090
TRÁMITES SERVICIOS	140	131	91	52	36	107	113	56	123	214	269	115	138	30	33	34	1662
VACUNACIÓN	5305	8476	3449	3533	2800	2956	2583	3781	4051	3813	1554	2137	5969	1312	1227	2042	54589
TOTAL	10612	16952	6888	7066	5600	5912	5166	7494	8102	7626	3108	4274	11138	2624	2454	4084	109110

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

En el periodo evaluado se desarrollaron actividades de **Información, Educación y Comunicación (IEC)**, alcanzando un total de **40.841 participantes** en los diferentes centros de salud de la Subred Sur E.S.E.

Los temas con mayor participación fueron:

- **Vacunación:** 5.459 participantes (**13,4%** del total).
- **Defensor del Ciudadano:** 2.528 participantes (**6,2%**).
- **Canales de Escucha:** 1.778 participantes (**4,4%**).
- **Tema/Día Dinamizador:** 1.690 participantes (**4,1%**).
- **Ruta de Atención a Enfermedad Respiratoria:** 1.620 participantes (**4,0%**).

Por centros de salud, se evidenció una mayor participación en:

- **CAPS Tunal:** 6.888 participantes (**16,9%**).
- **Marichuela:** 5.762 participantes (**14,1%**).
- **Candelaria:** 5.652 participantes (**13,8%**).
- **Hospital Tunal:** 5.917 participantes (**14,5%**).

En contraste, los centros con menor participación fueron **Meissen (3.108 participantes)**, **Pasquilla-Mochuelo (2.454 participantes)** y **San Juan (2.404 participantes)**.

Los resultados evidencian un amplio alcance de las estrategias de IEC en la Subred Sur E.S.E., destacándose la alta participación en las actividades relacionadas con **vacunación y promoción de los derechos de los usuarios**. Asimismo, la concentración de participantes en CAPS Tunal, Marichuela, Candelaria y Hospital Tunal sugiere una mayor capacidad de convocatoria en estos territorios, mientras que los centros con menor participación representan oportunidades para fortalecer las estrategias de difusión y movilización comunitaria.

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	II TRIM	TOTAL
	5056	7050	12106

Fuente: Base drive ruta de la salud, 2026

Durante el periodo evaluado, **12.106 usuarios** recibieron educación sobre la **Ruta de la Salud**, de los cuales **5.056 (41,8%)** participaron en el primer trimestre y **7.050** evidencia el fortalecimiento de las estrategias de educación dirigidas a los usuarios, favoreciendo el conocimiento de la ruta de acceso a los servicios, el uso adecuado de la red de atención y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud, contribuyendo a una atención más oportuna, integral y centrada en las necesidades de la población.

Ciclo de atención y barreras de acceso:

Durante el II 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:

Poblematicas 2026							
PROBLEMAS DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Atención deshumanizada	0	5	0	1	0	0	6
Dificultad accesibilidad administrativa	0	26	39	30	38	8	141
Dificultad alto costo	0	0	0	0	0	0	0
Dificultad tutelas	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	1	0	0	0	1

Inconsistencias sistemas de informacion - aseguramiento	0	18	3	0	1	0	22
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	0	0	0
Negacion de servicios	0	6	7	0	0	1	14
No oportunidad de servicios	16	794	1023	1082	989	1095	4999
No suministro de medicamentos	0	99	100	56	3	2	260
Presunto evento adverso	0	0	4	0	0	0	4
Problemas recursos economicos	8	24	22	16	24	8	102
TOTAL	24	972	1199	1185	1055	1114	5549

Fuente: Si cuéntanos, 2026.

Durante el segundo semestre de 2026 se registraron 5.549 problemáticas de acceso, siendo la no oportunidad en la prestación de los servicios la principal causa, con 4.999 casos (90,1%), lo que evidencia que los tiempos de acceso continúan representando el mayor reto para la atención a los usuarios. Otras situaciones reportadas fueron la no entrega de medicamentos con 260 casos (4,7%), la dificultad de accesibilidad administrativa con 141 casos (2,5%) y los problemas de recursos económicos con 102 casos (1,8%). Las demás problemáticas presentaron una baja frecuencia, lo que indica que su impacto fue menor durante el periodo evaluado. En conjunto, los resultados orientan la necesidad de fortalecer las estrategias para mejorar la oportunidad en la atención, optimizar los procesos administrativos y garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud.

2. Capítulo 3 – Infraestructura y dotación para el acceso

Infraestructura y dotación para el servicio a la ciudadanía

Durante el II 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:

2do. Trimestre 2026					
Número de casos reportados en el con-texto de infraestructura para el acceso	Manteni-miento	Tics	Comunicaciones	Otro	Total
	0	44	0	0	44

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

Durante el I trimestre se realizó el reporte de 44 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 II 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 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	23 min	16 min	15 min
Centro de Salud de Betania	10 min	15 min	20 min	19 min
Centro de Salud de Danubio	30 min	23 min	19 min	18 min
Centro de Salud de Flora	10 min	14 min	9 min	13 min
Centro de Salud de Manuela Beltrán	30 min	22 min	18 min	25 min
Centro de Salud de Marichuela	30 min	28 min	21 min	20 min
Centro de Salud de Usme	10 min	16 min	12 min	14 min
Centro de Salud de San Benito	30 min	20 min	19 min	20 min
Centro de Salud El Tunal	30 min	27 min	25 min	20 min
Hospital de Meissen	30 min	20 min	15 min	20 min
Hospital de Vista Hermosa	30 min	19 min	14 min	19 min
Centro de Salud El Carmen	30min	22 min	21 min	16 min

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

La medición de los tiempos de atención evidencia un desempeño favorable en la mayoría de los centros de salud, con cumplimiento de la promesa de valor de **30 minutos** en las sedes que tienen este estándar (Candelaria, Danubio, Manuela Beltrán, Marichuela, San Benito, El Tunal, Hospital de Meissen, Hospital Vista Hermosa y El Carmen), registrando tiempos entre **19 y 28 minutos**. En las sedes con promesa de valor de **10 minutos** (Betania, Flora y Usme) se identifican oportunidades de mejora, ya que las mediciones fueron de **15, 14 y 16 minutos**, respectivamente, superando el tiempo establecido. En cuanto a los procesos de **asignación de citas** y **facturación de consulta**, los tiempos oscilaron entre **9 y 25 minutos**, siendo el Centro de Salud Flora el que presentó el menor tiempo para asignación de citas (9 minutos), mientras que el Centro de Salud Manuela Beltrán registró el mayor tiempo de facturación (25 minutos). En general, los resultados muestran un adecuado desempeño operativo en la mayoría de las sedes, aunque se recomienda fortalecer las estrategias de optimización en los centros con promesas de valor de 10 minutos para mejorar la oportunidad en la atención y la satisfacción de los usuarios.

Monitoreo y comportamiento de canales de atención: Canales de

asignación de citas

Durante el **II 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	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal telefónico	262751	293556	556307

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

Durante el periodo evaluado se agendaron **556.307 citas** a través del **canal telefónico**, de las cuales **262.751 (47,2%)** correspondieron al primer trimestre y **293.556 (52,8%)** al segundo trimestre. El incremento en el volumen de citas gestionadas durante el segundo trimestre evidencia un mayor uso de este canal por parte de los usuarios, consolidándolo como un medio estratégico para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud y fortalecer la oportunidad y continuidad 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	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Número de citas agendadas por el canal presencial	262751	293556	556307

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

Durante el periodo evaluado se agendaron **556.307 citas** a través del **canal presencial**, de las cuales **262.751 (47,2%)** correspondieron al primer trimestre y **293.556 (52,8%)** al segundo trimestre. El incremento observado en el segundo trimestre evidencia una mayor demanda y utilización de este canal para la gestión de citas, reflejando la capacidad institucional para atender las necesidades de los usuarios y facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud mediante una atención directa y organizada.

Desde el Outsourcing se ofrecieron canales no presenciales que arrojaron los siguientes resultados de relacionamiento con la ciudadanía:

INDICADOR	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Número de citas agendadas por el agente satélite	62823	66259	129082

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

INDICADOR	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Número de comunicaciones atendidas por WhatsApp	5993	5594	11587

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

INDICADOR	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Número de citas agendadas por el correo electrónico	5303	5068	10371

Fuente: Minería OS, Outsourcing, 2026.

Durante el periodo evaluado, los canales alternos de atención mantuvieron una participación importante en la gestión de citas y la atención de usuarios. El agente satélite registró 129.082 citas agendadas, con un incremento del 48,7% en el primer trimestre al 51,3% en el segundo (62.823 y 66.259 citas, respectivamente), evidenciando una mayor utilización de este canal. Por su parte, WhatsApp atendió 11.587 comunicaciones, con una distribución de 5.993 (51,7%) en el primer trimestre y 5.594 (48,3%) en el segundo, manteniendo un comportamiento estable. Finalmente, el correo electrónico gestionó 10.371 citas, de las cuales 5.303 (51,1%) correspondieron al primer trimestre y 5.068 (48,9%) al segundo, reflejando un uso constante de este medio. En conjunto, estos resultados evidencian que la diversificación de canales de atención fortalece el acceso de los usuarios a los servicios de salud, facilitando la gestión de citas y la comunicación con la institución.

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	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Número de llamadas atendidas por el PBX	835	1202	2037

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2026.

Durante el periodo evaluado, el **PBX institucional** atendió **2.037 llamadas**, de las cuales **835 (41,0%)** correspondieron al primer trimestre y **1.202 (59,0%)** al segundo trimestre. El incremento registrado en el segundo trimestre evidencia una mayor utilización de este canal de comunicación por parte de los usuarios, fortaleciendo el acceso a la información, la orientación y la gestión de los servicios de salud, lo que contribuye a mejorar la oportunidad de respuesta y la atención al ciudadano.

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.	1487
Información sobre aseguramiento en salud	109
Información sobre ayudas técnicas.	1
Información sobre certificado de discapacidad.	4
Información sobre entrega de medicamentos en las EPS	8
Información sobre hospitalización en urgencias.	74
Información sobre hospitalización.	11
Información sobre portafolio de servicios	125
Información sobre programación de cirugía.	135
Información sobre radicados, quejas, reclamos.	9
Información sobre resultados: Imagenología, patología, laboratorio.	49
Información sobre vacantes y entrega de hojas de vida	16
Información sobre vacunación	55
Solicitud de Historia clínica	60
Visita de Sanidad	5
Total	2148

Fuente: Matriz de seguimiento, Pbx, 2026.

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

Durante el II trimestre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través del subproceso de Acceso participó en dos (2s) jornadas de atención programadas, en la 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 las cuales se describen a continuación:

JORNADA	Centro	Fecha	# de participan-tes
Capital Salud	Super CADE Manitas	04-05-2026	52
Famisanar	Barrio Juan Pablo II	18-04-2026	130





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

4. Ruta de la Salud:

Durante el II 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	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Número de usuarios trasladados por la ruta de la salud	8268	7050	15318

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

5. Conclusiones:

- Durante el II trimestre de 2026, el Subproceso de Acceso fortaleció las estrategias de información, orientación y educación dirigidas a usuarios, familias y colaboradores, logrando una amplia cobertura en la socialización de derechos y deberes y consolidando acciones orientadas a la humanización y la corresponsabilidad en salud.
- Las estrategias educativas implementadas en servicios ambulatorios, hospitalarios, unidad renal y hospitalización pediátrica permitieron incrementar la cobertura de usuarios sensibilizados frente al trimestre anterior, favoreciendo el ejercicio informado de los derechos y deberes y fortaleciendo la relación entre ciudadanía e institución.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción evidenciaron altos niveles de adherencia al conocimiento de los derechos (92,7 %) y deberes (92,4 %), reflejando la efectividad de las estrategias pedagógicas desarrolladas por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
- Las actividades de Información, Educación y Comunicación (IEC) alcanzaron una participación significativa de la ciudadanía, destacándose las acciones relacionadas con vacunación, defensor del ciudadano y canales de escucha, lo que demuestra el impacto de los procesos educativos como herramienta para fortalecer el acceso y la participación social.
- La estrategia Ruta de la Salud continuó contribuyendo a la accesibilidad de poblaciones vulnerables, fortaleciendo el acceso oportuno a los servicios mediante acciones de orientación, educación y traslado de usuarios.
- Los canales de atención presencial, telefónico y virtual mantuvieron una alta demanda por parte de la ciudadanía, evidenciando la importancia de la diversificación de mecanismos de atención para facilitar la asignación de citas, la orientación y la comunicación con los usuarios.
- A pesar de los avances observados, la principal barrera identificada continúa siendo la no oportunidad en la prestación de los servicios, la cual representa la mayor proporción de las problemáticas reportadas por los usuarios, situación que requiere el fortalecimiento de acciones institucionales para mejorar la disponibilidad y oportunidad en la atención.
- El análisis de las inasistencias, cancelaciones y dificultades de acceso evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de confirmación de citas, educación en corresponsabilidad y optimización de procesos de programación y asignación de agendas.

- En términos generales, los resultados del segundo trimestre reflejan una gestión favorable del Subproceso de Acceso, con avances en educación, humanización, participación ciudadana y fortalecimiento de canales de atención, contribuyendo al mejoramiento continuo de la experiencia de los usuarios y al cumplimiento de los objetivos institucionales de servicio a la ciudadanía.

**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 Of**



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

Carrera 24C No. 54 - 47 Sur
Conmutador 730 0000
www.subredsur.gov.co
Código Postal: 110621



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



Centros de salud:
San Juan
Nazareth
Destino
Pasquilla
Mochuelo
Manuela Beltrán
Candelaria La Nueva
Danubio
Hospital:
Vista Hermosa



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.