

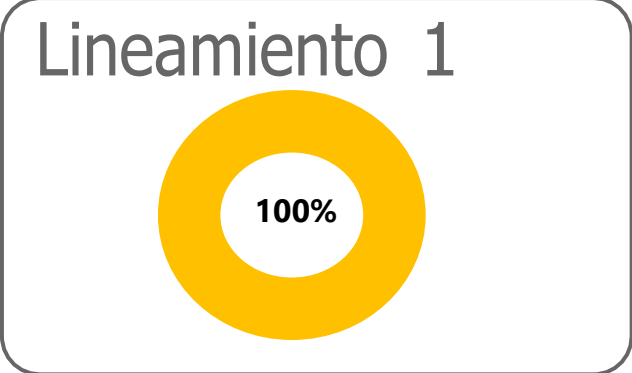
Defensor de la Ciudadanía

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



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

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. alcanzó un cumplimiento del 100 % de las actividades programadas en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos, el mantenimiento de condiciones adecuadas de infraestructura para la prestación de los servicios, la cualificación de los equipos de trabajo mediante procesos de capacitación y fortalecimiento de competencias, y la articulación interinstitucional para el mejoramiento continuo de los canales de atención. Asimismo, el Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento permanente al avance y cumplimiento de las acciones definidas en el marco de la política, contribuyendo a la identificación de oportunidades de mejora y al fortalecimiento de la gestión institucional. Estas acciones permitieron consolidar una atención integral, accesible, oportuna y con enfoque diferencial, en concordancia con los lineamientos distritales para la garantía de un servicio a la ciudadanía de calidad.

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



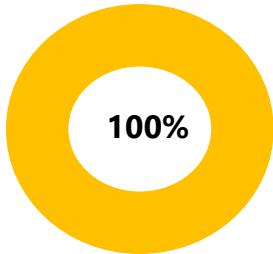
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. ha avanzado en su implementación mediante la conformación de la Mesa Técnica de Apoyo al Relacionamiento con la Ciudadanía, creada mediante acto administrativo como instancia encargada de coordinar, orientar y hacer seguimiento a las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadanía. Para su funcionamiento se adoptó un reglamento interno que establece lineamientos para la gestión de compromisos, seguimiento y evaluación de resultados. La Mesa desarrolla un Plan de Acción Anual articulado con las políticas de transparencia, participación ciudadana, servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites, cuyo avance se revisa periódicamente. Asimismo, el Defensor de la Ciudadanía realiza seguimiento a los compromisos definidos, analiza las PQRSD y demás mecanismos de escucha para identificar oportunidades de mejora, promueve acciones frente a barreras de acceso, formula recomendaciones para fortalecer la atención y presenta informes de seguimiento. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la participación ciudadana, la mejora continua de los servicios y la consolidación de una cultura institucional centrada en la ciudadanía.

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

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

Lineamiento 3

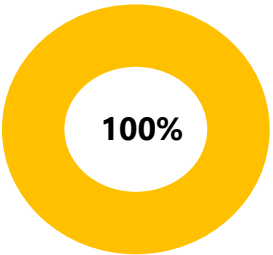


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. apropia y gestiona los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas relacionadas con las políticas articuladas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, mediante instrumentos como el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), que garantiza la disponibilidad de bienes y servicios para la ejecución de las acciones institucionales. A través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano dispone de recursos humanos, técnicos y operativos, con un equipo conformado por 125 colaboradores (116 contratistas por OPS y 9 servidores de planta), asegurando la capacidad operativa para la implementación de los planes de acción. Así mismo, el Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento al cumplimiento de las acciones enmarcadas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, verificando su ejecución, promoviendo mejoras en los procesos de atención y fortaleciendo la garantía de los derechos de la ciudadanía.

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

Lineamiento 1



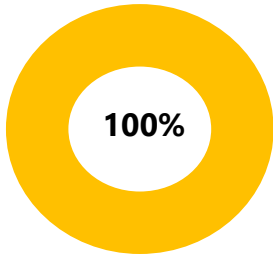
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Lenguaje Claro, Enfoque de Derechos y Accesibilidad: Durante la vigencia 2026 se fortalecieron las acciones de capacitación en Lenguaje Claro mediante su inclusión en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), los procesos de inducción y reinducción, y la participación en la Mesa de Lenguaje Claro. Asimismo, se promovió la socialización de los derechos y deberes de los usuarios, el seguimiento a la Política de Género, Igualdad y No Discriminación, y el desarrollo de estrategias pedagógicas orientadas al ejercicio de derechos y la corresponsabilidad en salud. En materia de accesibilidad, se garantizó la disponibilidad de información en formatos accesibles, el seguimiento a las condiciones físicas de las sedes y la supervisión de los canales de atención. El Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento y supervisó la implementación de estas acciones, verificando su cumplimiento y contribuyendo al fortalecimiento de una atención integral, incluyente, accesible y con enfoque diferencial para la ciudadanía.

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

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

Lineamiento 2

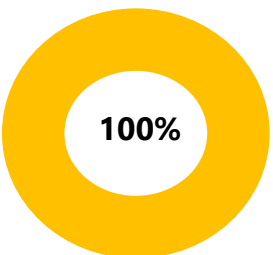


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Subred Sur garantiza el acceso oportuno a los mecanismos de denuncia mediante la divulgación permanente de sus canales oficiales. Para ello dispone de puntos de atención presencial, 76 buzones físicos, la línea telefónica 7300000, el correo electrónico institucional y los canales digitales habilitados en la página web, así como el acceso al sistema Bogotá Te Escucha para la radicación y seguimiento de solicitudes. También promueve el uso del canal de denuncias de la Veeduría Distrital. Los mecanismos son socializados en jornadas de inducción, reintroducción y capacitación institucional, fortaleciendo la cultura de transparencia, ética e integridad. Todas las denuncias recibidas son remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el trámite correspondiente. Adicionalmente, el Defensor de la Ciudadanía supervisa la implementación y seguimiento de estas acciones, verificando el funcionamiento de los canales, la divulgación de los mecanismos de denuncia y el cumplimiento de las actividades del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) 2026, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza y la participación ciudadana

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

Lineamiento 3



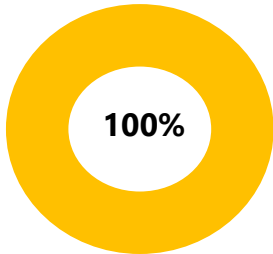
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

El Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento permanente a la gestión de las PQRS-D-F y formuló recomendaciones para fortalecer la calidad, oportunidad y efectividad de las respuestas, en concordancia con los lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Entre las acciones recomendadas se encuentran mantener la actualización del procedimiento institucional, fortalecer las capacitaciones en lenguaje claro y enfoque de derechos, reforzar el control de los tiempos de respuesta y la calidad de las contestaciones, socializar periódicamente los resultados de las PQRS en los comités institucionales e implementar acciones de mejora derivadas de su análisis. Estas recomendaciones contribuyen al fortalecimiento de la transparencia, la mejora continua y la garantía de una atención oportuna, clara y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

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

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Subred Sur fortaleció durante la vigencia 2025 las acciones relacionadas con acceso a la información pública, participación ciudadana, gestión de trámites, servicios y rendición de cuentas. Como resultado del seguimiento efectuado, el Defensor del Ciudadano emitió recomendaciones orientadas a consolidar acciones de mejora y garantizar los principios de transparencia, accesibilidad y servicio. Durante el periodo evaluado se verificó la actualización permanente de la página web institucional y de los canales digitales, garantizando información en lenguaje claro y formatos accesibles. Asimismo, se fortalecieron los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, facilitando el diálogo con la comunidad, la identificación de necesidades y la incorporación de aportes en los procesos de mejoramiento. Se mantuvo seguimiento constante.

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

Lineamiento 2



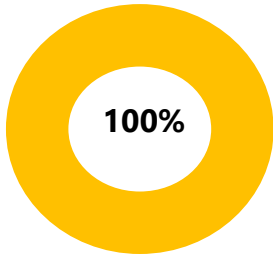
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante la vigencia 2025, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. mantuvo activa la figura del Defensor de la Ciudadanía, designada mediante acto administrativo y en cumplimiento del Manual Operativo expedido por la Secretaría General y la Alcaldía Mayor de Bogotá. El Dr. Mario Jair Garzón Jara ejerció funciones orientadas a garantizar el cumplimiento de la normatividad en servicio a la ciudadanía, analizar las peticiones ciudadanas, identificar problemáticas recurrentes, formular recomendaciones de mejora y promover el conocimiento de los derechos, deberes y canales de atención disponibles. Asimismo, impulsó el fortalecimiento de los canales de interacción, el uso de tecnologías de información y acciones encaminadas a mejorar la experiencia de los usuarios. De igual manera, presentó los informes requeridos por los organismos de control y seguimiento. Para contacto con el Defensor de la Ciudadanía, los usuarios pueden consultar la información disponible en la página institucional, comunicarse al teléfono 7300000 ext. 41017 o escribir al correo contactenos@subredsur.gov.co.

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

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

Lineamiento 1

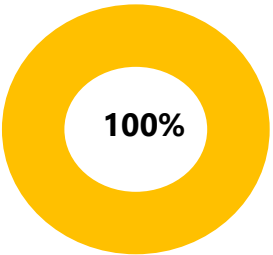


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, fortaleció la estrategia “Pico y Placa” para promover el conocimiento de los derechos y deberes en salud, garantizando el acceso a información clara, oportuna y comprensible. Como resultado, se socializaron los 9 derechos y 9 deberes de los usuarios a 48.658 ciudadanos mediante actividades en salas de espera, consulta externa, urgencias, hospitalización y jornadas pedagógicas. La medición realizada a través de la encuesta institucional de satisfacción, con 16.177 encuestas aplicadas, evidenció un reconocimiento del 95 % de los derechos y una adherencia del 94 % a los deberes. Adicionalmente, se desarrollaron acciones de sensibilización dirigidas a colaboradores para fortalecer una atención humanizada y centrada en las personas. El Defensor del Ciudadano recomendó ampliar la divulgación mediante canales accesibles, lenguaje claro, enfoque diferencial y estrategias inclusivas dirigidas a poblaciones con necesidades específicas, fortaleciendo así el ejercicio informado de derechos y deberes.

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

Lineamiento 2



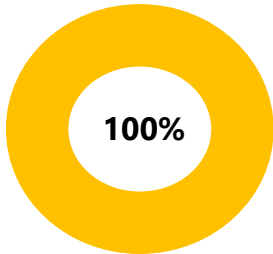
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El defensor del ciudadano Promueve dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y procesos de cualificación en temáticas de servicio a la ciudadanía, orientados a fortalecer las competencias de los colaboradores en trato digno, lenguaje claro, enfoque diferencial, garantía de derechos, uso adecuado de los canales de interacción y demás lineamientos establecidos por el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esta función busca asegurar que todo el personal incorpore buenas prácticas de atención y mantenga una cultura institucional centrada en las necesidades y derechos de la ciudadanía. Durante el segundo trimestre de 2026 se fortalecieron las competencias de los colaboradores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano mediante cursos ofrecidos por la Escuela de Innovación Pública, Fundación Universitaria del Área Andina, Secretaría Distrital de Salud y SENA. Se capacitaron 237 colaboradores en temas de servicio al cliente, enfoque diferencial, enfoque de género e innovación pública, con altos niveles de aprobación y cobertura, contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención y servicio a la ciudadanía.

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

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

Lineamiento 3

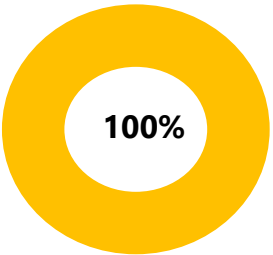


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El Defensor del Ciudadano promueve al interior de la entidad la participación activa de los colaboradores en actividades de sensibilización, capacitación y fortalecimiento de competencias relacionadas con el servicio a la ciudadanía y la gestión de peticiones a través del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha. Esta labor incluye la divulgación permanente de las acciones formativas lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y demás entidades competentes, con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales y garantizar una atención integral a la ciudadanía. Estas actividades permiten que los servidores y colaboradores conozcan y apliquen adecuadamente los lineamientos, procedimientos y herramientas para la gestión de las PQRSD-F, contribuyendo al cumplimiento de los principios de calidad, oportunidad, transparencia y mejora continua. Asimismo, favorecen la consolidación de una cultura de servicio centrada en el ciudadano, fortalecen la capacidad de respuesta institucional y mejoran el relacionamiento entre la entidad y la comunidad, promoviendo una gestión más eficiente, cercana y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

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

Lineamiento 1



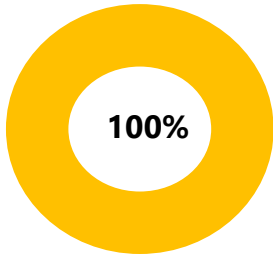
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante la vigencia 2026, el Defensor de la Ciudadanía realizó la verificación y seguimiento a los canales de atención presencial, virtual y telefónica disponibles en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., con el fin de evaluar su disponibilidad, accesibilidad, oportunidad y capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Para ello, identificó y revisó los diferentes medios de interacción institucional, incluyendo puntos de atención presencial en las unidades de prestación de servicios, líneas telefónicas de atención, correo electrónico, página web, redes sociales y canales de agendamiento. Como resultado del ejercicio de control, identificó oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de herramientas virtuales de atención, la cualificación del talento humano en lenguaje claro y enfoque diferencial, la actualización permanente de la información suministrada y el monitoreo continuo de la calidad y accesibilidad de los canales, promoviendo acciones orientadas al fortalecimiento de la experiencia ciudadana.

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

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

Lineamiento 2

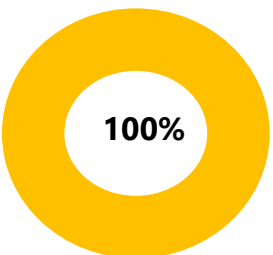


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En cumplimiento de sus funciones, el Defensor de la Ciudadanía realiza seguimiento permanente a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites , promoviendo acciones orientadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos y facilitar el acceso a los servicios institucionales. Durante la vigencia 2026 participó en las asistencias técnicas lideradas por la Secretaría Distrital de Salud, orientadas al fortalecimiento de la gestión de trámites, la actualización de los formatos integrados y la implementación de la estrategia de racionalización institucional. Asimismo, efectuó seguimiento al avance de las acciones definidas para los trámites priorizados de asignación de citas y concepto sanitario, así como al cumplimiento del cronograma de digitalización y automatización establecido en el Decreto 088 de 2022. Estas acciones han permitido identificar oportunidades de mejora, fortalecer la articulación institucional y garantizar que las iniciativas adelantadas contribuyan a una atención más ágil, transparente, accesible y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

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

Lineamiento 1



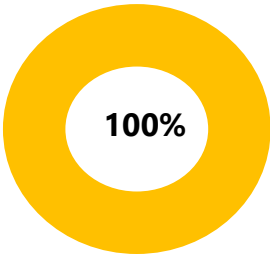
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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

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

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. participó en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizadas el 26 de febrero y el 5 de mayo de 2026. En cumplimiento de los lineamientos distritales orientados al fortalecimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, la entidad contó con representación institucional en ambas jornadas.

En la sesión del 26 de febrero de 2026 participó el doctor Mario Jair Garzón Jara, en su calidad de Defensor de la Ciudadanía. Posteriormente, en la sesión del 5 de mayo de 2026, asistió Ana Milena Bayona Gómez, quien ejerció la representación de la entidad en reemplazo del Defensor de la Ciudadanía, debido a que este se encontraba en período de vacaciones.

La participación en estos espacios permitió conocer directrices, lineamientos y buenas prácticas para fortalecer la gestión institucional en materia de servicio a la ciudadanía. Como soporte de esta gestión, se cuenta con las actas y los registros de asistencia correspondientes a cada una de las sesiones realizadas durante el período.