

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Subred Sur Occidente cuenta con las siguientes estrategias que le apuntan a impactar el servicio a la ciudadanía:

- Atención personalizada y multicanal asegurando la accesibilidad e inclusión
  - Fomento de la cultura del servicio
  - Capacitación continua del personal en diferentes temas de relevancia para la atención de los pacientes sus familias y comunidad.
  - Rendición de cuentas institucional
  - Participación ciudadana
  - Realización anual de grupos focales para la identificación de las necesidades en salud
- Recepción y trámite de PQRS

Para el cumplimiento de las acciones anteriormente nombradas se realizan las siguientes actividades:

- Ejercicios permanentes de orientación, información, educación en salas de espera en diferentes temas como derechos y deberes de los usuarios, mecanismos de escucha, figura defensora del usuario, portafolio de servicios, enfoque diferencial, mecanismos de asignación de citas, ruta de emergencia, lavado de manos, segregación de residuos, uso adecuado de tapabocas, entre otros. Durante el IV trimestre 2024, se continuo con la realización de charlas informativas en sala de espera, con el fin de fortalecer en los ciudadanos los mecanismos de escucha, en el servicio de consulta externa se realizaron 53111 , en el servicio de urgencias 7799 y en el servicio de hospitalización 3681 . Para un total de 64,591.
- Filtro en fila para identificación de necesidades del paciente.
- Identificación del riesgo y priorización de población prioritaria a través de Stickers "estrellas luminosas"
- Trámite y respuesta a las PQRS con definición de tiempos internos de gestión para garantizar la respuesta en los términos de ley y atributos de calidad.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el IV trimestre se adelantó un Intercambio de experiencias del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía entre la Secretaría Distrital de Salud y la Subred Sur Occidente el cual tuvo por objetivo compartir por parte de las dos entidades los avances en la implementación de Modelo de relacionamiento con la ciudadanía a manera de conversatorio con aportes de todos los presentes.

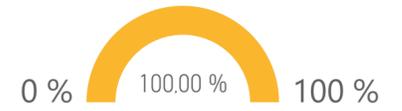
De la misma manera se adelantó la sesión ordinaria del comité de gestión y desempeño en donde se prementó el avance en la gestión respecto a la implementación del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de la mesa técnica de apoyo, en donde se aprobó la generación de un acto Administrativo - Resolución para la mesa técnica para relacionamiento y de esta manera brindar claridad frente a las funciones de la misma y dar autonomía en la gestión.

Finalmente, en el mes de diciembre de 2024 se desarrolló un diálogo ciudadano con los representantes de las asociaciones de usuarios, COPACOS, Juntas Asesoras Comunitaria y veedurías ciudadanas con quienes se abordaron las mejoras en la prestación de los servicios y el avance en la implementación del modelo de salud Mas Bienestar. Se contó con la participación de 45 asistentes.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. dentro de su presupuesto global contempla y garantiza el costo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que despliega acciones en el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



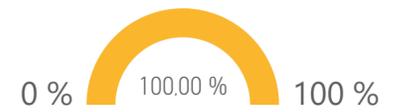
### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano de la Subred Sur Occidente se cuenta abordaje a los usuarios con uso de lenguaje claro y sin tecnicismos establecido en el - Manual de Información y Servicio al Ciudadano con código documental (03-01-MA-0001)  
Proyección de respuestas a las PQRS en lenguaje claro estipulado en el Procedimiento de recepción, tramite y respuesta a requerimientos ciudadanos código documental (03-01-PR-0001 V. 13.)  
Acompañamiento a los usuarios, familia y comunidad en la adaptación a los nuevas tecnologías y canales de atención.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Desde el Subproceso de PQRS, en el formato "REGISTRO DERECHO DE PETICION PQRS-F 03-01-FO-0003" se aclara que la información registrada sera "tratada conforme a nuestra política de tratamiento y protección de datos personales, que recoge las disposiciones de la Ley 1582 de 2012."

Desde la pagina WEB de la Subred, los ciudadanos pueden realizar directamente sus denuncias por posibles actos de corrupción.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

El Subproceso de PQRS, cuenta con "Protocolo de investigación y respuestas a PQRS 03-01-PT-0002. Versión 2", el cual brinda herramientas a líderes y directores de área encargados de emitir respuestas, en cuanto a los atributos de calidad, a fin de optimizar la gestión de las peticiones y que estas cumplan con los atributos de calidad.

\* Se cuenta con la circular interna 12 del 17 de octubre de 2023. Asunto: Trámite oportuno de las Peticiones, Quejas y Reclamos para el seguimiento a la entreda de respuestas oportunas.

Se estableció mesa articuladora de PQRS donde participan lideres, referentes del proceso afectado, la cual tiene como objetivo analizar las principales causas de manifestaciones de usuarios y situaciones reiterativas que impacten en la satisfacción del usuario, propendiendo a que las condiciones no se vuelvan a presentar y de esta manera promover la mejora continua.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se estableció mesa articuladora de PQRS donde participan líderes, referentes del proceso afectado, la cual tiene como objetivo analizar las principales causas de manifestaciones de usuarios y situaciones reiterativas que impacten en la satisfacción del usuario, propendiendo a que las condiciones no se vuelvan a presentar y de esta manera promover la mejora continua.

Mediante Resolución 0216 de 2023 se delega las funciones de Defensor del Ciudadano al cargo de Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano quien hace parte del equipo Directivo de la Subred y quien también en el ejercicio de sus funciones da línea técnica para que se presenten servicios de manera humanizada y segura, con cumplimiento a los atributos de calidad tales como accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad, entre otros desde el eje de atención centrada en el usuario.

Además se encarga de revisar cada una de las peticiones de los usuarios y requerimientos ciudadanos, siendo un filtro en la emisión de las respuesta y cumple con las funciones asignadas como defensora.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se garantiza la socialización de derechos y deberes a los usuarios a través de charlas en salas de espera  
Estrategias lúdicas como creciendo en derechos y deberes, la cual va direccionada a niños y niñas.  
se cuenta con la publicación de los derechos y deberes en la página web  
Diseño de piezas comunicativas que se entregan en las salas de espera.  
Teniendo en cuenta el enfoque diferencial, se cuenta con la declaración de los derechos y deberes en la lengua indígena Nam Trik del pueblo indígena MISAK - MISAK y lengua romaní, también se cuenta con los derechos y deberes en cartilla braille.  
En el mes de noviembre tuvo lugar la celebración anual de la semana de derechos y deberes institucional.  
Socialización con las formas de participación social de los informes de adherencia a los derechos y deberes.  
Se crea pieza comunicativa difundiendo el nuevo Call Center para asignación de citas de la Subred.

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

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

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Desde el área de talento humano se cita al personal nuevo a inducción, de manera mensual permitiendo garantizar que todos los colaboradores nuevos participen de este entrenamiento que tiene como objetivo generar un contexto institucional, en dicho proceso de inducción se presenta el organigrama de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, haciendo énfasis en las Políticas Públicas de Participación Social en Salud y de Servicio a la Ciudadanía y la manera en la que la Subred Sur Occidente da cumplimiento a ellas. Así mismo, se da a conocer la figura de Defensor del Ciudadano y los canales de acceso con los que cuentan los usuarios para manifestarse.

Se cuenta con una estrategia transversal denominada encuentros de aprendizaje continuo. Por lo que, desde la Oficina y con el fin de fortalecer las competencias del personal en su quehacer se desarrollan estos encuentros y en la medida de lo posible de forma mensual con el fin de aclarar dudas e inquietudes y generar fortalecimiento de sus actividades.

Durante el IV trimestre del 2024 se realizaron capacitaciones en las siguientes temáticas:

Octubre

Auxiliares de servicio

Aseguramiento en salud

Portafolio de servicios

Manejo y abordaje de paciente difícil

Trabajo Social

Electivas Estudio Social de Caso

Comisariías de Familia del Distrito

Noviembre

Auxiliares de servicio

Socialización indicadores derechos y deberes

Oportunidades de mejora aplicación instrumento derechos y deberes

Trabajo Social

Proyecto PAISS

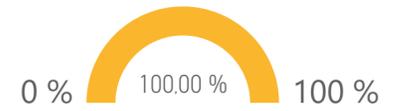
Procedimiento certificado de discapacidad

Infografía protocolo paciente agresivo

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de 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

- Respuestas en Lenguaje Incluyente
- Soporte Socialización Guía Lenguaje claro con equipo PQRS.

## Subred Integrada de Servicios de Salud S...

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano se continua en la socialización del video en las redes sociales con los mecanismos de escucha con los que cuenta la Subred Sur Occidente en las redes sociales, para conocimiento general de los usuarios, sus familias y la comunidad en general.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con 12 trámites inscritos en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y 12 en la página de guía de trámite y Servicio Distrital, de los cuales están totalmente en línea, también se cuenta con un procedimiento administrativo (OPA) y tres informáticos en la categoría de otros servicios.

Estos trámites, también se encuentran de fácil acceso en la página Web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.