



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

ENERO A JUNIO DE 2023

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

Elaborado por:

Juan Pablo Mahecha Hernández – Subproceso Participación Comunitaria
Claudia Nayeth Velásquez Riaño – Subproceso Servicio al Ciudadano

Revisado y aprobado por: Marcela Castellanos Cabrera – Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Bogotá, Julio de 2023

INTRODUCCIÓN

El presente informe relaciona la gestión de la figura defensora del usuario durante el primer semestre del año 2023, correspondiente a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, entidad que presta sus servicios en las localidades de Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda. Cuenta en total con 40 Unidades de atención de las cuales 19 sedes están acreditadas ante el ICONTEC.

Dando cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y sus funciones, se elabora el siguiente documento, donde se resumen las actividades, gestión e impacto de la figura del defensor del ciudadano en la Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente E.S.E, la cual busca garantizar y proteger los derechos de los usuarios y aportar en la prestación de un servicio de salud con calidad y calidez enmarcado en la Política ***Pública de Servicio al Ciudadano*** y sus líneas estratégicas, impactando de manera positiva en la percepción de la satisfacción al usuario.

Para tal efecto, mediante Resolución Interna 354 de 2017, modificada bajo la resolución 0216 del 14 de marzo de 2023 se delegan las funciones del Defensor del Ciudadano al cargo del Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, quien a su vez hace parte del equipo Directivo de la Subred y en el ejercicio de sus funciones da línea técnica para que se presenten servicios de manera humanizada, segura con atributos de calidad tales como accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad, entre otros desde el eje de atención centrada en el usuario.

Así mismo, dentro de los procesos de Participación Comunitaria la figura del Defensor del Ciudadano promueve espacios tendientes a motivar a la ciudadanía a conocer los procesos de salud y promover el desarrollo de acciones que permitan garantizar el derecho a la participación social en salud de manera activa en la defensa de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, así como en los espacios de control social y veedurías ciudadanas.



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

Nuestros usuarios cuentan con una
DEFENSORA
DEL CIUDADANO
Marcela Castellanos Cabrera

Estos son sus canales de contacto

Télefono:
601 439 9090
Ext. 2520

Chat de WhatsApp:
320 387 4455
(solo mensajes)

Correo electrónico:
contactenos@subredsuroccidente.gov.co

"Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio"

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.

1. **Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Dentro de la Plataforma estratégica de la Subred Sur Occidente E.S.E, se encuentra como proceso estratégico, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano desde donde en articulación con la figura del Defensor del Ciudadano y con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano se realizan acciones y planes de acción que permiten la garantía de los derechos y la trazabilidad a la satisfacción de nuestros usuarios de manera integral en las 40 Unidades de atención en las localidades de influencia en Bogotá: Fontibón, Bosa, Kennedy y Puente Aranda.

Cada unidad de servicios de salud cuenta con una Oficina de Servicio al Ciudadano brindando apoyo y articulando acciones de cara al usuario en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa, según corresponda, en aspectos tales como orientación, información, aseguramiento en salud, medición de satisfacción, canales de

comunicación, respuesta a peticiones y aspectos psicosociales que se requieran. Está compuesta por auxiliares de servicio al ciudadano, trabajadores sociales y auxiliares administrativos de apoyo quienes gestionan oportuna y sistemáticamente los requerimientos de nuestros usuarios y sus familias y/o redes de apoyo de manera articulada con otras entidades Distritales, si el caso lo amerita.

Por otra parte, se garantiza la participación ciudadana en la Entidad a través de la asistencia técnica a los espacios e instancias de participación social en salud, la cuales cuentan con el acompañamiento y asistencia técnica permanente de profesionales que se articulan con el Defensor del Ciudadano para velar por la garantía del derecho a la participación en salud. Para tal efecto, las 17 Formas de Participación Social en Salud son:

Tabla N°1. Formas de Participación Social en Salud

FORMA DE PARTICIPACION	N° DE FORMAS
Asociaciones de Usuarios	7
Comités de Participación Comunitaria en Salud (COPACOS)	4
Juntas Asesoras Comunitarias	5
Comité de Ética Hospitalaria	1

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Por medio de piezas comunicativas se promueve la vinculación de nuevos actores sociales a los espacios e instancias de Participación Social con los que cuenta la Subred. Lo anterior, con el fin de generar construcciones colectivas con la comunidad en pro del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.



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



#YoParticipo

"La salud es prioridad para la gente, por eso debemos estar al tanto de las decisiones y proyectos que giran en torno a ella"

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

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



#YoParticipo

"Me intereso en los proyectos de salud de mi comunidad, porque realmente repercuten en mi bienestar y el de mi familia".

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

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



¿Qué son los COPACOS?

Los **Comité de Participación Comunitaria en Salud**, son escenarios de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

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



¿Qué son las asociaciones de usuarios de la Subred Sur Occidente?

Son organizaciones comunitarias, sin ánimo de lucro, que trabajan por la calidad en la prestación de los servicios de salud y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

Adicionalmente, se promueve la vinculación de nuevos integrantes mediante la estrategia charlas en salas en salas de espera, para el primer semestre de 2023 se incentivó la participación ciudadana, abordando a **22.016 usuarios**.

Dando cumplimiento al decreto 847 de 2019, la figura del defensor del usuario, se enfoca en velar por la garantía de los derechos de los usuarios y cumplimiento de sus deberes, genera estrategias de despliegue para que tanto usuarios como colaboradores conozcan la declaración.

Parte de la misionalidad de la figura del defensor del ciudadano es velar porque el proceso de las peticiones ciudadanas fluya de acuerdo a la normatividad vigente y se den respuestas efectivas y a tiempo a los ciudadanos cumpliendo con todos los criterios de calidad como calidad, calidez, coherencia y oportunidad.

Se hace importante mencionar que las PQRS son un insumo en la institución para la identificación de las principales necesidades del usuario. Además, actúa como puente de comunicación entre el usuario y la gerencia, siendo la voz del usuario en los diferentes escenarios de participación ciudadana y de lo identificado en las peticiones y principales informes que se elaboran desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano ante la administración.

Promueve acciones encaminadas al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y las líneas estratégicas que la conforman, como:

- Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.
- Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada
- Cualificación de los servidores
- Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio al ciudadano.

Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados.

Al iniciar la vigencia del año 2023 y en conjunto con la Secretaría Distrital de Salud se elaboró un plan de acción que responde a la Política Pública de Servicio al Ciudadano y a sus 4 líneas estratégicas. Dicho plan tuvo para el primer semestre de la presente vigencia seguimiento por parte del Ente rector SDS, quienes al revisar los soportes de implementación concluyeron que corte a ese periodo se obtiene un 100% de cumplimiento.

Entre las principales acciones desarrolladas se encuentran ejes temáticos, de los cuales se efectúa una breve descripción:

Línea 1. Fortalecimiento del reconocimiento de la Ciudadanía como sujetos del derecho a la salud.

Garantizar el talento humano de manera permanente: Para esta acción se ha mantenido el talento humano y cuando se presentan renunciaciones se suplente la necesidad, informando mediante requerimiento a la dirección de talento humano para la consecución del recurso.

Es de mencionar que contar con el recurso humano permite garantizar que en las salas de espera se informe y oriente a los usuarios, además de realizar filtro en fila, aplicar encuestas de satisfacción, cualificar a la ciudadanía en aspectos claves como derechos y

deberes, mecanismos de escucha, segregación de residuos, tipos de emergencias, rutas de atención, formas de participación, entre otras temáticas de interés.

Así mismo, la oficina y subproceso de servicio a la ciudadanía cuenta con un equipo de trabajo social que permite agilizar procesos como definición de aseguramiento del paciente, procesos de afiliación, activación de rutas y articulación institucional, entre otras.

Desde el que hacer del talento humano, más específicamente desde los auxiliares de servicio al ciudadano, se ejecutan actividades de filtro en fila. Aplicando también la estrategia de estrellas luminosas, la cual consiste en priorizar a la población así:

- ❖ Estrella Verde: Población gestante
- ❖ Estrella Roja: Población con discapacidad
- ❖ Estrella Azul: Población adulto mayor
- ❖ Estrella Amarilla: Población niños (a) menores de cinco años

Con los siguientes resultados:

Tabla N° 2. Resultados estrategia estrellas luminosas.

VIGENCIA	ESTRELLA VERDE - GESTANTES	ESTRELLA ROJA - DISCAPACIDAD	ESTRELLA AMARILLA - MENOR DE 5 AÑOS	ESTRELLA AZUL- PERSONA MAYOR	TOTAL, I SEMESTRE
I SEMESTRE 2023	8.246	10.731	13.258	42.392	74.627
TOTAL, ESTRELLA	11%	14%	18%	57%	100%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Como se puede apreciar en la tabla anterior, la población que más se identifica es persona mayor con un 57%.

Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios a través de la encuesta de satisfacción Modelo Distrito.

Se aplica la encuesta de satisfacción modelo Distrito, mediante tres encuestas Consulta externa, Urgencias y Hospitalización. Con resultados para la satisfacción global con corte al mes de junio de 2023 del 98,1%.

Generar procesos de orientación, minimizar barreras de acceso y seguimientos con su respectivo registro en la plataforma si cuéntanos Bogotá.

Tabla N° 3. Resultados de barreras de acceso

AÑO	MES	NÚMERO DE BARRERAS	TOTAL DE POBLACIÓN ATENDIDA	TASA
2023 (I SEMESTRE)	ENERO	432	79456	5
	FEBRERO	580	77430	7
	MARZO	521	99114	5
	ABRIL	475	120853	4
	MAYO	731	101731	7
	JUNIO	779	97793	8
TOTAL		3518	576377	6,10

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Plataforma Si cuéntanos Bogotá Secretaría Distrital de Salud.

En la tabla anterior, se relaciona el número de barreras de acceso identificadas en los servicios por los equipos que conforman el subproceso de servicio al ciudadano, por cada mil usuarios atendidos 6 han presentado una barrera de acceso. Sin embargo, son usuarios que quedan en seguimiento en la plataforma si cuéntanos Bogotá, la cual es administrada desde la Secretaría Distrital de Salud. En lo referente a los principales motivos de barreras de acceso se encuentran:

Tabla N° 4. Resultados barreros de acceso por motivos

VIGENCIA	8.No oportunidad servicios	11.Problemas recursos económicos	2.Dificultad accesibilidad administrativa
I SEMESTRE 2023	1.290	1.160	891

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

En cuanto a las estrategias que se implementan para mitigar las barreras de acceso se encuentran:

- Seguimiento semanal a la lista de espera con la participación de las direcciones asistenciales y la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, estrategia liderada desde la Secretaría Distrital de Salud por medio de la metodología células.
- Convenio de ruta de la salud, el cual tiene como objetivo minimizar la barrera “problemas de recursos económicos”, para garantizar el traslado de usuarios entre los puntos de atención de la subred.

- Equipo de trabajadoras sociales encargadas de realizar procesos de afiliación en el servicio y resolver barreras de acceso relacionadas con el aseguramiento. En lo corrido del año se han realizado un total 2867 afiliaciones.
- Auxiliares de servicio al ciudadano a cargo de resolver problemas relacionados con dificultades de accesibilidad administrativa.

Garantizar la difusión de la información (derechos y deberes, horarios de atención, portafolio de servicios, canales de atención) actualizada a la ciudadanía y con enfoque diferencial. Por diferentes medios comunicativos.

Para realizar socialización de derechos y deberes se cuenta con la estrategia charlas en salas de espera, mediante la cual se cualifica a la ciudadanía en derechos y deberes, temas relacionados con horarios de atención, portafolio de servicios, mecanismos de asignación de citas, segregación de residuos, rutas de atención, rutas de evacuación, entre otros, con un abordaje:

Tabla N° 5. Resultados de socialización en salas de espera

AÑO	MES	RESULTADO
2023 (I SEMESTRE)	ENERO	21.812
	FEBRERO	25.539
	MARZO	24.960
	ABRIL	22.877
	MAYO	20.919
	JUNIO	15.435
TOTAL, GENERAL		131.542

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Los resultados anteriores, reflejan el número de usuarios abordados por temas y en derechos y deberes a usuarios un total de 157.782.

A continuación, se relaciona registro fotográfico que da cuenta de las charlas en salas de espera:



**Captura fotográfica Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
Año 2023**

Como avance importante en el tema de enfoque diferencial, se realizaron traducciones de los derechos y deberes en lenguaje de señas, los cuales se colocan en videos institucionales; se cuenta con cartilla de derechos y deberes en braille, en los puntos de atención para usuarios con discapacidad visual, traducción de esta misma temática en lenguaje Misack Misack, Pueblo Embera, Pueblo Gitano y Pueblo Tubu Humarimasa. Lo cual, reposa en la página web de la entidad <https://subredsuoccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-para-grupos-especificos/>.

Realizar seguimiento a las principales causas de PQRS y satisfacción establecer acciones de mejoramiento.

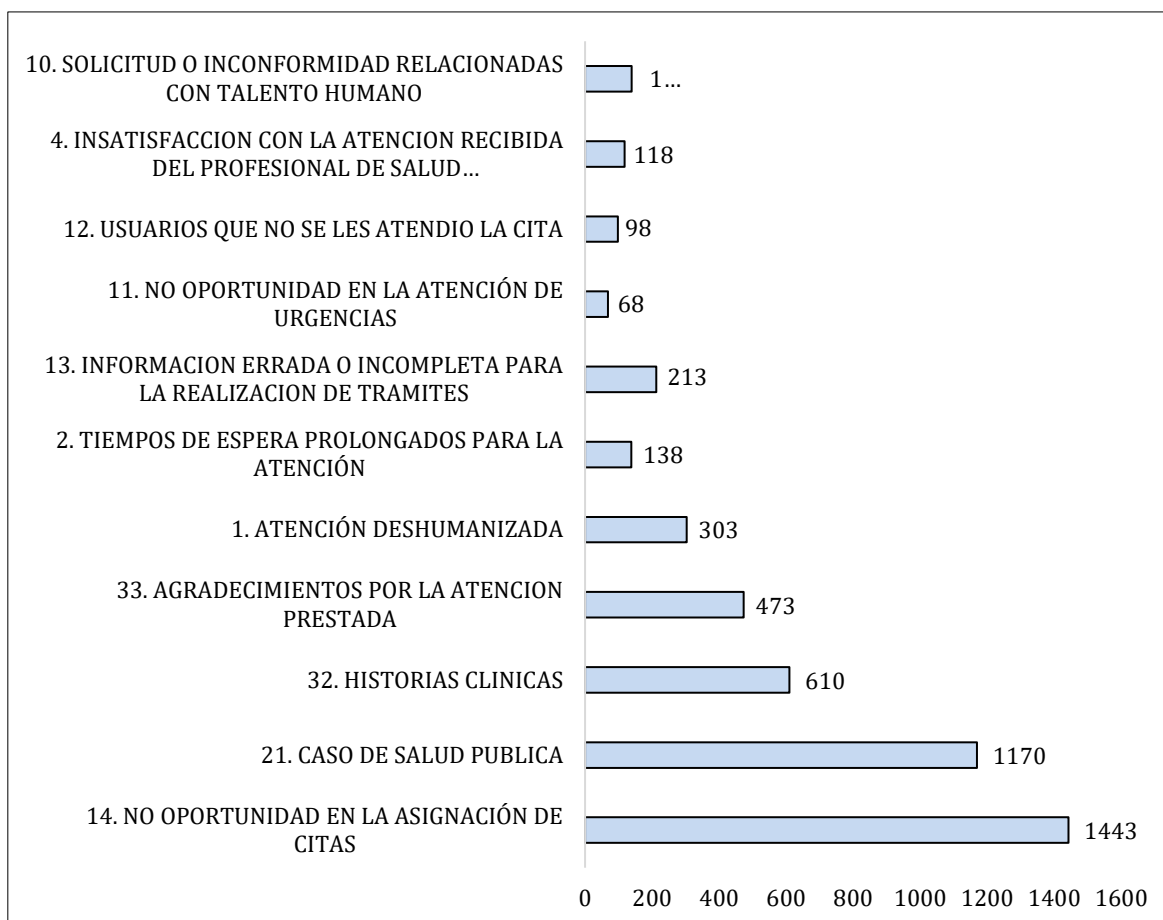
Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se lidera la gestión, tramite y respuesta de las PQRS, lo cual se encuentra documentado en Procedimiento recepción, tramite y respuesta a requerimientos, con código documental 03-01-PR-0001 V10. De acuerdo a esto, se realiza la medición e identificación de las causas de manifestación, las cuales son socializadas por esta dependencia al equipo directivo de la subred con el propósito de generar planes de mejora en búsqueda de la mejora continua.

En el primer semestre del año, se llevó a cabo reunión para realizar socialización de los resultados correspondientes a la vigencia 2022 para tomarla como línea de base para la mejora. A partir de dicha socialización y de las principales causas de manifestación se estableció un plan de mejoramiento, el cual reposa en el sistema de gestión documental de la entidad, en cual se enfoco en la generación de acciones primordialmente de la oportunidad de servicios, tiempos prolongados para la atención, humanización en el servicio y tiempos del triage.

Se proyecta citar reunión para verificar los avances de este plan de mejora y monitorear las causas de manifestación del primer semestre de 2023.

A continuación, se relacionan las causas de manifestación identificadas para este primer semestre del año:

Grafico 1. Causas de manifestación



En el grafico anterior, se reflejan las casusas de manifestación del primer semestre, entre las principales se encuentra **la no oportunidad de servicios** y su mitigación se encuentra a cargo de las direcciones involucradas. Actualmente se cuenta con plan de mejora matriculado en la plataforma Almera y se participa de estrategia Distrital denominada células, la cual esta a cargo de la Secretaría Distrital de Salud y consiste en realizar un seguimiento semanal a la lista de espera y tomar decisiones al respecto.

Convenio de ruta de la salud, el cual tiene como objetivo minimizar la barrera “problemas de recursos económicos”, para garantizar el traslado de usuarios entre los puntos de atención de la subred.

Equipo de trabajadoras sociales encargadas de realizar procesos de afiliación en el servicio y resolver barreras de acceso relacionadas con el aseguramiento. En lo corrido del año se han realizado un total 2867 afiliaciones.

Auxiliares de servicio al ciudadano a cargo de resolver problemas relacionados con dificultades de accesibilidad administrativa.

Línea 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.

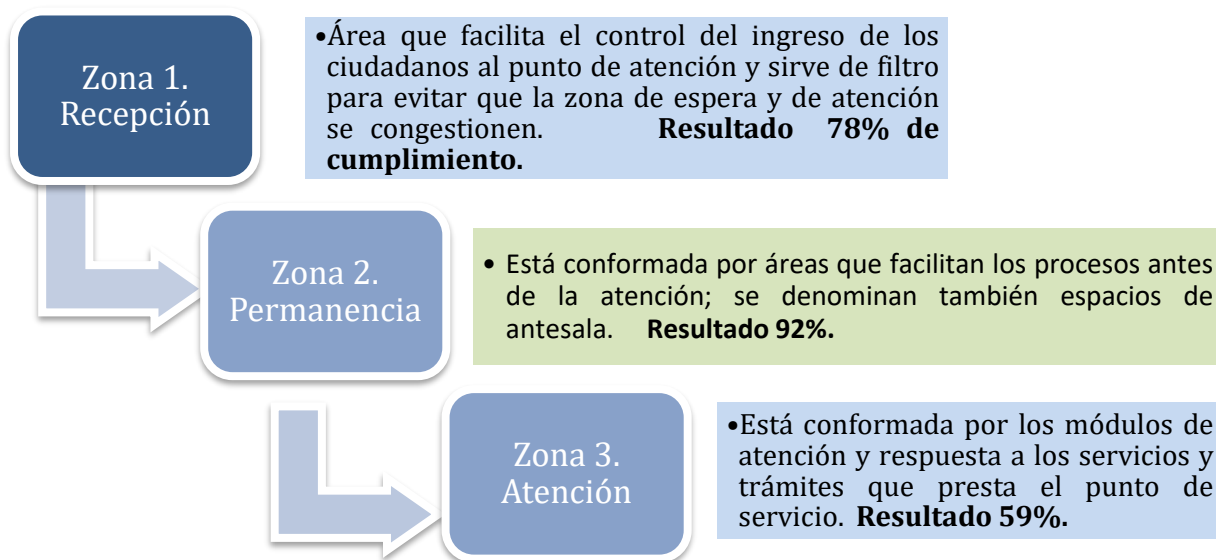
Reportar y acompañar en la identificación de necesidades en la operación y mantenimiento de los dispositivos tecnológicos e infraestructura para la garantía de la accesibilidad incluidos digitarnos.

El plan de acción contemplo esta actividad relacionada con infraestructura, para lo cual desde el subproceso de servicio al ciudadano se reporta las fallas que se identifican en los servicios desde la mesa de ayuda, un aplicativo institucional que nos permite ser voceros de las necesidades que se identifican.

Además, teniendo en cuenta que, en el segundo semestre de 2022, se realizó diagnóstico que responde a la NTC 6047 Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad, en este primer semestre se realizó reunión con la dirección administrativa y comunicaciones, para dar cuenta de los resultados y generar la socialización.

Entre los principales resultados se encuentran:

Grafico 2. Resultados diagnóstico Norma Técnica Colombiana NTC 6047.



Lo anterior, refleja un cumplimiento por cada una de las zonas que evalúa la norma, y como resultado general se encuentra el 80%.

Línea 3. Cualificación de los servidores.

Garantizar que los colaboradores del subproceso de servicio al ciudadano participen de los procesos de inducción convocados por Talento Humano.

Para dar cumplimiento a esta actividad, 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.

Generar encuentros de aprendizaje continuo que permitan cualificar al talento humano del subproceso de servicio al ciudadano.

De otro lado, desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E 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.

Para este primer semestre se han abordado las siguientes temáticas con los auxiliares de servicio al ciudadano:

- Socialización guía de asignación de citas
- Divulgación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano
- Manejo del dolor humanizado y contrato sanitas
- Capacitación Alcaldía Mayor de Bogotá – Herramientas conceptuales y comportamentales para ofrecer un servicio eficiente al ciudadano
- Manejo de la voz y como acceder al trámite de certificado de discapacidad.

Con el equipo de trabajadoras sociales se han fortalecido los siguientes temas:

- Humanización, estrategia IAMI (Instituciones Amigas Para la Mujer y la Infancia), y metodología de recepción de casos de personas adultas mayores en abandono social.
- Etnias y donación de sangre
- Interrupción voluntaria del embarazo y centro de escucha raizal Subred Norte.

Línea 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

Realizar seguimiento periódico a la oportunidad de las respuestas de los requerimientos que se alleguen a la Subred Integrada de Servicios de Salud cumpliendo con la normatividad vigente.

El equipo de PQRS de la entidad, realiza seguimiento diario al aplicativo Distrital Sistema para la Gestión de Peticiones ciudadanas – SDQS, el cual se encuentra semaforizado. Además, al interior de la Subred y para llevar un control de la trazabilidad de las manifestaciones se ingresan a una base de datos, la cual se encuentra semaforizada para evitar vencimientos y materialización del riesgo, dado que es uno de los riesgos del proceso. La líder del proceso, también envía alertas a todo el equipo de PQRS, el cual se

encuentra distribuido por las localidades de la institución para que se gestionen las respuestas con los responsables o áreas involucradas.

La oportunidad de las respuestas es un indicador que hace parte del Plan de Acción Anual por Proceso y para el primer semestre del año, el resultado del indicador fue del 100%. Es decir, que todas las peticiones se respondieron en los términos de ley.

Realizar socialización y seguimiento del comportamiento de las PQRS en los escenarios definidos por la Subred (Comité directivo, junta directiva, sedes integradas en red y reunión de equipo)

Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se convocó a los directores asistenciales a reunión para la socialización de PQRS y las principales causas de manifestación, esta reunión se llevó a cabo el 5 de mayo del presente año. A partir de esta mesa se generó el plan de mejora para ser trabajado durante esta vigencia.

Adicionalmente, la Subred cuenta con un espacio y/o estrategia denominado en conexión con la gerente, donde la oficina ha participado y ha socializado los resultados de PQRS en diferentes como: Asunción Bochica, Cabañas, Porvenir, San Bernardino, Argelia, Patios, Puerta de Teja, San Pablo, Estación, Olarte, Piamonte, Pablo VI y Carbonel.

En espacios de Junta Directiva también se efectúan socializaciones de estos resultados.

También se socializan con las formas de participación social en salud de la Subred.

De acuerdo a los resultados de las evaluaciones generadas por Secretaría General y Secretaría Distrital de Salud socializar el interior del equipo de PQRS los resultados con el fin de establecer acciones de mejora.

Desde la Secretaría General se realizan mediciones a los diferentes atributos de calidad de las respuestas emitidas por la Subred, tales como: Claridad, calidez, coherencia y oportunidad.

Tabla N° 6. Resultados evaluación criterios PQRS- Alcaldía Mayor

EVALUACION CRITERIOS DE CALIDAD (CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA OPORTUNIDAD) ALCALDIA MAYOR	
MES	PROMEDIO AÑO 2023
ENERO	100%
FEBRERO	97%
MARZO	97%
ABRIL	97%
MAYO	94%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

A partir de estos resultados, se socializan los principales hallazgos con el equipo de PQRS con el fin de establecer la mejora continua. Se observa una disminución en los resultados del mes de mayo por manejo inadecuado del Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, por lo que se realizó el respectivo plan de mejoramiento.

Además, desde la Oficina se mide la satisfacción de la respuesta, mediante una tele auditoría así: La respuesta fue clara y precisa con un 100% y que calificación le otorga a su respuesta el 82%.

- **Velar porque la entidad programe dentro su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

En la actualidad la Subred Sur Occidente cuenta con un total de 154 colaboradores, los cuales se encuentran distribuidos así: Consulta externa 52, servicios de urgencias y hospitalización 35, ruta de la salud 29 y 38 administrativos.

Los dos subprocesos cuentan cada uno con un líder transversal y referentes asignados por localidad para replicar la información y ejecución de actividades

Durante el primer semestre de 2023, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., continuó con la ejecución de dos convenios interadministrativos suscritos con el Fondo Financiero Distrital de Salud, por medio de los cuales se aúnan esfuerzos para el fortalecimiento del acceso a los servicios y el fomento de la participación ciudadana en pro de la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y la Política Pública de Participación Social en Salud.

Convenio Ruta de la Salud: El Convenio interadministrativo N. 0008 – 2021, cuyo objeto fue garantizar el acceso de la población usuaria a la prestación del servicio público de salud para manejo ambulatorio entre Unidades de Servicios de Salud de baja, mediana y alta complejidad, de la Subred Sur Occidente y del Distrito. Estuvo vigente hasta el 31 de marzo de 2023.

Uno de los principales objetivos del convenio fue la disminución de las barreras geográficas, administrativas y económicas de los usuarios, mejorando el acceso a los servicios de salud de nuestros usuarios a través de un servicio de transporte gratuito, cubriendo el 100% de las sedes de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.



Captura fotográfica Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
Año 2023

Este convenio tuvo una cobertura con los siguientes resultados para el presente periodo:

Tabla N° 7. Número de traslados realizados Convenio Ruta de la Salud

AÑO	MES	Nº TRASLADOS	USUARIOS TRASLADADOS
2023 (I SEMESTRE)	ENERO	7.701	4.944
	FEBRERO	9.214	5.395
	MARZO	11.562	7.423
	ABRIL	El convenio N° 0008-2021 se terminó el 31 de marzo de 2023	
	MAYO		
	JUNIO		
TOTAL		28.477	17.762

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Convenio de Participación: En el primer semestre de la vigencia 2023, se dio ejecución del Convenio Interadministrativo No.4135830, por medio del cual se apropiaron recursos para el fortalecimiento de servicio al ciudadano. Los recursos mencionados, se destinaron para la contratación de un vehículo, el cual fue utilizado para la garantía del restablecimiento de Derechos a menores de edad en articulación con ICBF, ubicación de abandonos sociales y demás actividades encaminadas a promover el respeto y

cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes. Adicionalmente, se adquirieron piezas comunicativas, las cuales permitieron la identificación de los ciudadanos priorizados en el ciclo de atención y herramientas comunicativas para la divulgación de derechos y deberes.

Además, se adquirieron refrigerios para las reuniones de asistencia técnica con los líderes que integran los espacios e instancias de participación social en salud.

- **Verificar y promover que el Plan de acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con un Plan de Acción por procesos, entre los indicadores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se encuentran:

INDICADOR 1

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de requerimientos con respuesta en los términos de ley

FORMULA DEL INDICADOR: Número de requerimientos contestados en los términos de ley/ Número de peticiones recepcionadas en el periodo.

RESULTADO DEL INDICADOR ENERO A JUNIO DE 2023

Tabla N° 8. Resultados cumplimiento de respuesta en los términos de ley

2023 (I SEMESTRE)	Porcentaje de cumplimiento de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos que involucren al proceso Sub Red Sur Occidente ESE			
	MES	Número de peticiones contestados en los términos de ley	Número de peticiones recepcionadas	% de cumplimiento del indicador
	ENERO	913	913	100%
	FEBRERO	1.068	1.068	100%
	MARZO	1.115	1.115	100%
	ABRIL	986	986	100%
	MAYO	1.195	1.195	100%
	JUNIO	1.132	1.132	100%
	TOTAL	6409	6409	100%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

La tabla refleja un cumplimiento del 100% ya que se respondieron el total de manifestaciones en los términos de ley. Lo anterior, es producto de los diferentes controles que se aplican para evitar el vencimiento de las mismas, tales como: Envíos de correos con alertas de las manifestaciones próximas a vencerse, revisión del aplicativo de gestión de peticiones Bogotá te Escucha, revisión de matriz interna donde se cuenta con la trazabilidad e información de cada manifestación ciudadana, la cual se encuentra semaforizada.

INDICADOR 2

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de apropiación de derechos y deberes de los usuarios por parte de los colaboradores de la Subred.

FORMULA DEL INDICADOR: Número de Colaboradores con resultados aprobados en la Subred/ Total de colaboradores evaluados

RESULTADO DEL INDICADOR ENERO A JUNIO DE 2023

Tabla N°9. Resultados medición de conocimiento de derechos y deberes por parte de colaboradores.

I SEMESTRE 2023		
Número de colaboradores con resultado probatorio	Total, de colaboradores evaluados	% resultado
1220	1245	98%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

La tabla anterior, muestra el porcentaje de apropiación al conocimiento de derechos y deberes por parte de los colaboradores, para la primera medición del año 2023, la cual alcanzó un 98%, resultado que es producto de las estrategias implementadas en la vigencia las cuales han sido implementadas de forma lúdica.

INDICADOR 3

NOMBRE DEL INDICADOR: Satisfacción global

FORMULA DEL INDICADOR: Número de usuarios satisfechos/ Total de usuarios encuestados

RESULTADO DEL INDICADOR ENERO A JUNIO:

Tabla N° 10. Resultado indicador de satisfacción global

AÑO	MES	RESULTADOS
I 2023	ENERO	99,60%
	FEBRERO	99,15%
	MARZO	98,60%
	ABRIL	96,70%
	MAYO	97,00%
	JUNIO	96,80%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

La tabla anterior, refleja el porcentaje de satisfacción global mes a mes durante el primer semestre de 2023, el cual tiene una meta en el Plan de Acción Anual por Procesos del 90% que se cumple y que es el resultado de la contaste labor que realiza el talento humano y desde el direccionamiento de la Subred.

INDICADOR 4

NOMBRE DEL INDICADOR: Recordación de derechos y deberes

FORMULA DEL INDICADOR: Número de usuarios que recordaron al menos dos derechos y dos deberes/ Total de usuarios entrevistados.

RESULTADO DEL INDICADOR ENERO A JUNIO 2023

Tabla N° 11. Resultado indicador de satisfacción global

I SEMESTRE 2023			
ITEM	Usuarios con resultado probatorio	Total, de usuarios encuestados	Resultado del indicador
DERECHOS Y DEBERES	11890	14089	84,39%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Para el primer semestre de 2023, se alcanzó una recordación de derechos y deberes por parte de los usuarios, medición que se realiza sobre la recordación de 2 de ellos, logrando un 84,39%. Dicho resultado es producto de las estrategias implementadas por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como charlas en salas, folletos y estrategias lúdicas.

INDICADOR 5

NOMBRE DEL INDICADOR: Cumplimiento de los estándares para la implementación de la política pública de Servicio a la Ciudadanía Subred Sur Occidente ESE.

FORMULA DEL INDICADOR: Número de acciones propuestas en plan de acción / Total de acciones propuestas.

RESULTADO DEL INDICADOR:

Se cuenta con un plan de acción que responde a la Política Pública de Servicio al Ciudadano, el cual se describió en la primera función del presente informe y que a su vez es un indicador de la gestión institucional desde el Plan de Acción Anual por Procesos, que para el I semestre del año 2023 arrojó un cumplimiento del 100%. Es importante mencionar que este resultado es producto de la revisión que realiza la asistencia técnica de SDS con quienes se trabajó de forma conjunta el informe.

INDICADOR 6

NOMBRE DEL INDICADOR: Cumplimiento de los estándares para la implementación de la política pública de Participación Comunitaria.

FORMULA DEL INDICADOR: Número de acciones propuestas en plan de acción / Total de acciones propuestas

RESULTADO DEL INDICADOR: Para el primer semestre vigencia 2023 se logró un 100% frente a la meta propuesta para el periodo, que corresponde a el 90% de las acciones.

INDICADOR 7

NOMBRE DEL INDICADOR: Incremento de base social en un 7% anual (3.5% semestral).

FORMULA DEL INDICADOR: Número de integrantes nuevos / Número de integrantes antiguos.

RESULTADO DEL INDICADOR: 17 integrantes nuevos / 388 integrantes antiguos = 4.4% a 30 de junio del 2023. Se proyecta dar cumplimiento al restante de la meta anual, en el segundo semestre de la vigencia 2023. No obstante, en el primer semestre de la vigencia se logró un cumplimiento al 100% de la meta propuesta para dicho periodo.

Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados.

Se han realizado actualizaciones en los documentos y lineamientos de cara a la ciudadanía emitidos por la oficina y que son de consulta de los colaboradores, con el fin que cada acción que se desarrolla responda a la necesidad del usuario garantizando la efectividad de los mismos, esta acción se ha desarrollado a partir de los ajustes, desarrollos e implementación de herramientas, procesos y procedimientos institucionales.

- **Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en los planes de mejoramiento de la entidad.**

Para el primer semestre del año se trabajó en un plan de mejoramiento producto de los informes y necesidades que se identifican desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como resultado de los principales hallazgos y de las necesidades identificadas. Dicho plan de mejora fue trabajado en conjunto con las direcciones involucradas y publicado en Almera, (sistema de la entidad) donde se matriculan los planes. A continuación, se detallan las acciones plasmadas:

Dirección de servicios ambulatorios

Tabla N° 12. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
<p><u>ID 3284. Fortalecer el mecanismo de asignación de citas programadas</u></p>	<p>1. Realizar análisis periódico de la oferta y demanda de los servicios ambulatorios de la subred</p>	<p>Mensualmente desde la dirección de servicios ambulatorios, se desarrolla un análisis de los servicios ofertados (capacidad instalada y portafolio de servicios frente a la producción de los mismos (demanda), lo cual se plasma en el informe de gestión mensual de la dirección de servicios ambulatorios.</p>
	<p>2. Realizar seguimiento diario a completitud de agendas de los servicios ambulatorios en cada una de las unidades de atención</p>	<p>Diariamente desde la dirección de servicios ambulatorios se realiza seguimiento y monitoreo a las agendas de cada unidad de servicios de salud, cuyo reporte es informado por la profesional de apoyo a la dirección, a los líderes asistenciales, a fin de que se gestione su completitud de acuerdo con la causa identificada: cancelación o no asignación. esta actividad se realiza socializando en el chat de los líderes asistenciales.</p>
		<p>Desde la dirección de servicios ambulatorios mensualmente se efectúa seguimiento a la</p>

		<p>inasistencia y reposición de citas, junto con el reporte de las estrategias implementadas para disminuir el resultado de este indicador, lo cual se plasma en el informe de gestión mensual de la dirección de servicios ambulatorios.</p>
	<p>3. Realizar seguimiento periódico a Inasistencias y reposición de inasistencias por parte de los profesionales.</p>	<p>Desde la dirección de servicios ambulatorios mensualmente se efectúa seguimiento a la inasistencia y reposición de citas, junto con el reporte de las estrategias implementadas para disminuir el resultado de este indicador.</p>
	<p>4. Monitorear mensualmente el indicador de oportunidad de los servicios ambulatorios</p>	<p>Mensualmente se realiza el monitoreo del indicador de oportunidad en los servicios trazadores, conforme la información oficial reportada y publicada en la intranet institucional.</p>
	<p>5. Realizar reunión mensual con líderes de las unidades para seguimiento y estandarización de los procesos de la dirección ambulatoria</p>	<p>Mensualmente la dirección de servicios ambulatorios programa y desarrolla una reunión con los líderes asistenciales de las unidades de servicios ambulatorios, generalmente los 2os. viernes de cada mes</p>

Dirección de servicios de urgencias

Tabla N° 13. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
3283. Mejorar la percepción del usuario frente a los tiempos de TRIAGE	Enviar a través de correo electrónico el insumo para actualización de los tiempos de Triage a servicio al ciudadano con el fin de actualizar esta información en el Instructivo charlas en salas de espera servicio de urgencias y consulta externa V5 en 03-01-IN-0005	Instructivo actualizado.
	Socializar los tiempos de espera del triage a los usuarios en charlas en salas.	

Fuente. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Dirección de servicios complementarios

Tabla N° 14. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
ID 3285. Monitorear las causas de la inoportunidad en la asignación de la cita al servicio de Imagenología	Realizar capacitación a cerca de los errores en la asignación de la cita, aplicación de comunicación redundante al usuario, condiciones de preparación para la toma de las imágenes radiológicas y registro oportuno de las inatenciones en el sistema de información dirigida a facturadores y talento	El grupo primario de Imagenología realiza la participación en la feria de facturación realizada en la Unidad de Servicios de Salud Tintal, donde se socializo los errores en la asignación de las citas en las diferentes unidades de atención (sedes horarios y pruebas diagnósticas) frente a los apoyos diagnósticos de imagenología, se enfatiza en la comunicación redundante al usuario en cuanto a la preparación para la toma de los

	humano involucrado en el proceso.	apoyos diagnósticos ordenados por el profesional asistencial.
	Analizar los resultados de los indicadores de inasistencia e inatenciones	Se realiza seguimiento permanente al indicador de inasistencia e inatenciones.

Fuente. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Humanización en el servicio

Tabla N° 15. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
Continuar con el fortalecimiento de las estrategias relacionadas con la intervención a colaboradores que tienen trato deshumanizado Auditoria Interna - Autocontrol	Identificar los equipos y/o servicios con mayor número de quejas por atención deshumanizada según la clasificación institucional.	Se identifico que los equipo o servicios con mayor número de quejas por trato deshumanizado de la subred son: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Facturación 56 • Equipo de médicos 35 • Equipo de enfermería 34
	Establecer espacios de sensibilización o capacitación para el fortalecimiento de competencias relacionadas con el trato cálido y digno acorde al cumplimiento de la política de Humanización.	De acuerdo a la identificación de los servicios con mayor número de peticiones se realiza solicitud a líderes de procesos y sedes para realizar intervención en los diferentes espacios de comunicación como Encuentros de aprendizaje continuo y encuentros de la subred se conecta priorizando para el mes de junio temáticas como: Política de Humanización y estrategias y Manejo Humanizado de dolor. Además, de esto se realiza intervención en la feria de facturación con el fin de fortalecer estos criterios de atención humanizada. Se continúan desarrollando sensibilizaciones en las diferentes

		<p>prácticas del decálogo de Humanización con los colaboradores de las todas las sedes y servicios con lo cual se apoya el fortalecimiento de competencias que se vean reflejadas en la prestación del servicio de forma humanizada</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Verificar la realización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

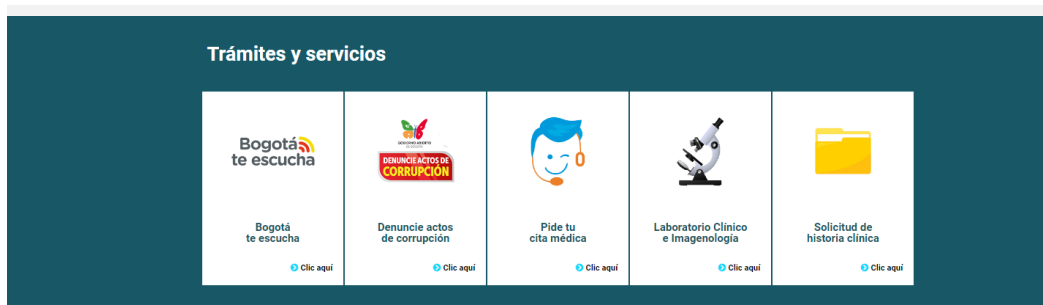
Acciones y resultados.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con 11 trámites inscritos en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y 14 en la página de guía de trámite y Servicio Distrital, la cual, 4 están totalmente en línea, dos se encuentran parcialmente en línea y las demás realizan informativo de cómo debe ser el

Estos trámites, también se encuentran de fácil acceso o vinculados a la página Web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/subred-integrada-de-servicios-de-salud-sur-occidente-ese>

Algunos de ellos, son divulgados por Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como los son: chat virtual para la asignación de citas médicas, mecanismos asignación de citas (Call Center y presencial).

En la página web de la entidad se encuentra un ítem que se denomina tramites y servicios, como se puede apreciar a continuación:



2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

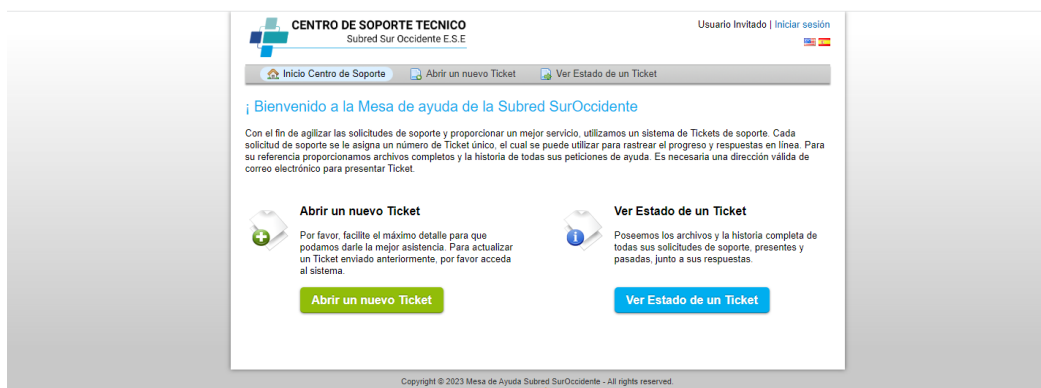
Acciones y resultados.

La Defensora del usuario es la voz de la ciudadanía y de las formas de participación social en salud, es la interlocutora de las necesidades que se identifican a través de los diferentes escenarios que dispone la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., tales como: Diálogos ciudadanos, grupos focales, encuestas de satisfacción, PQRS, barreras de acceso. Los resultados son socializados con el equipo directivo de la Entidad para la toma de decisiones y formulación de acciones de mejoramiento.

Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

Acciones y resultados.

Se generan recomendaciones a las áreas para el cumplimiento de la Política Pública de Servicio al Ciudadanía, tales como: Cuando se identifican fallas relacionadas con infraestructura o fallas en los equipos se reporta a través de la mesa de ayuda, un aplicativo interno que se encuentra en la página de la subred. A continuación, se relaciona una imagen de la herramienta mencionada:



Además, para este periodo se socializó el resultado del diagnóstico de la Noma Técnica Colombiana NTC 6047 como ya se relaciono en otro punto del presente informe.

- **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.**

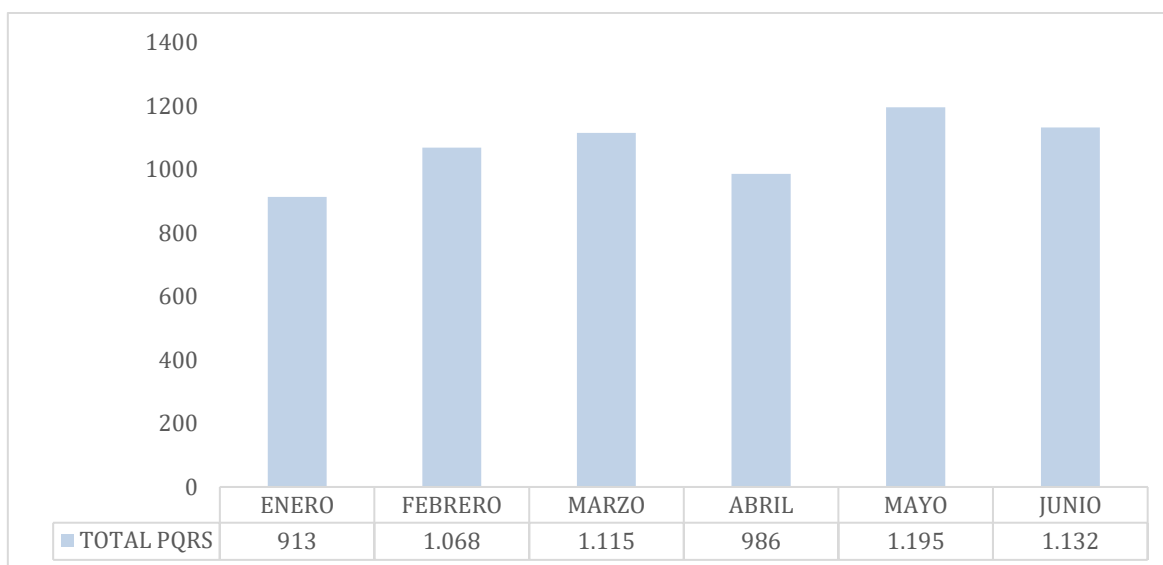
Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en el marco del “Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (03-01-PR-0001), se realiza la atención y gestión interna de los requerimientos formulados por la ciudadanía, realizando monitoreo al cumplimiento de los criterios de calidad (oportunidad, calidez, coherencia y claridad) en el 100% de las respuestas.

Acciones y resultados.

La institución tiene establecidos diferentes canales para la recepción y canalización de las manifestaciones; Buzones de Sugerencia, el aplicativo Bogotá te Escucha, Correo contactenos@subredsuroccidente.gov.co, ventanilla de radicación de correspondencia) y redes sociales. Así mismo, la oficina realiza articulación con los diferentes procesos de la institución, promoviendo el seguimiento, mejoramiento y toma de decisiones orientadas a la prestación de los servicios de salud con calidad, con base en los hallazgos evidenciados en las peticiones ciudadanas.

Para el primer semestre del año se recibieron un total de 6409 peticiones, con un comportamiento mensual así:

Grafico 3. Total, de peticiones ciudadanas recibidas



- Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos de la ciudadanía.**

La vulneración de derechos se mide a través de las peticiones ciudadanas, las cuales, de acuerdo al contenido de cada petición, se realiza la clasificación o equivalencia con el derecho vulnerado y desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se promueve y verifica que la respuesta satisfaga la solicitud del ciudadano.

Así mismo, es importante mencionar que la respuesta inicial de cada petición, se fundamenta en la investigación y acciones de mejora que se consideren pertinentes por parte del responsable de cada proceso involucrado, conforme a los requerimientos establecidos en el formato "Gestión de Respuesta a Requerimientos" (03-01-FO-0011), información que posteriormente es verificada y aprobada por la Defensora del Ciudadano en la Entidad.

La figura del Defensor del Ciudadano vela por el cumplimiento y adherencia al conocimiento por parte de colaboradores y usuarios de los Derechos y Deberes, actividad que se realiza de forma constante desde las charlas en sala de espera, ruta de la salud, intervenciones de trabajo social, talleres pedagógicos y otros, que permiten que nuestros colaboradores y usuarios los conozcan.



SECRETARÍA DE SALUD
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

¿Conozco mis DERECHOS Y DEBERES?

Mis DERECHOS

A CONOCER //

- De forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- El portafolio de servicios y los costos derivados de la atención que obtendré.
- Los escenarios de participación social y como acceder a los mecanismos escucha.

A ELEGIR //

- La unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- Si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- Morir con dignidad.
- Si acepta o rechazo participar en programas de investigación.

A RECIBIR //

- Información, capacitación y educación en temas de salud.
- Una atención segura, integral oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.
- Un trato digno, respetando mi religión costumbres, creencias.
- Manejo confidencial de mi condición en salud y de lo consignado en mi historia clínica.
- Apoyo espiritual y/o emocional cuando sienta que lo requiera.
- Consulta de segunda opinión en casos especiales.
- Atención en salud que respete mi privacidad.

Mis DEBERES

A INFORMAR //

- Sus antecedentes en salud, entorno familiar y hábitat u otra situación asociada a mi situación étnica.
- Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- Sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.

A CUMPLIR //

- Puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.
- Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.
- Con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.
- Con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la unidad de servicios de salud.

A RESPETAR //

- Los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud
- Al personal de la salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- Las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la unidad de servicios de salud, usuarios, sus familias y la comunidad.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ S.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

Acciones y resultados.

En aras de la protección de los diferentes derechos o necesidades que la ciudadanía da a conocer mediante las manifestaciones, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, realiza seguimiento continuo a las diferentes dependencias de la entidad, generando alertas de las peticiones pendientes de respuesta, con lo cual se logra oportunidad y efectividad en la resolución de las diferentes situaciones que los ciudadanos requieran.

En cuanto al derechos más vulnerando se encuentra el A recibir una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad con 2485 peticiones recibidas relacionadas, principalmente por oportunidad de agendas. Lo anterior,

se viene trabajando desde un plan de mejoramiento al interior de la Subred y desde Secretaría Distrital de Salud se vienen convocando mesas de trabajo semanales

- **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que llevan a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

La institución dentro de la Subred Sur Occidente, cuenta con una Defensora del Usuario, quien se articula con la Alta Gerencia y responsables directos de los procesos, además se cuenta con líderes que impulsan las diferentes estrategias impartidas por la defensora y jefe de oficina, a su equipo de trabajo: profesionales en Trabajo Social y Auxiliares de Servicio al Ciudadano, todas orientadas a la atención eficiente de la ciudadanía.

Acciones y resultados.

Dan cuenta de la operación de la Oficina de Servicio al Ciudadano en las diferentes dependencias con resultados como la medición de la satisfacción del usuario, registro de pacientes en lista de espera, socialización de derechos y deberes entre otras.

Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Para mejorar la prestación del servicio se cuenta con la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana, las PQRS, informes, auditorías internas y externas, de este último ítem se encuentran: ICONTEC, auditorías de Capital Salud, entes de control entre otros que son insumo para el establecimiento de planes de mejoramiento.

Otro insumo para la implementación de la mejora continua son las necesidades de los usuarios que se identifican en las formas de participación social en salud, las cuales son socializadas ante la alta gerencia y su equipo directivo.

Acciones y resultados.

Con el resultado de las diferentes auditorías, tanto internas como externas se generan planes de mejoramiento que son inscritos en la plataforma ALMERA y cuentan con seguimiento por parte del área de calidad.

Para el primer semestre de 2023, desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se lideró mesa de PQRS y matriz de necesidades de los usuarios. A partir de la cual se generó plan de mejora con las direcciones involucradas y que se relaciono ya, en un punto del presente informe.

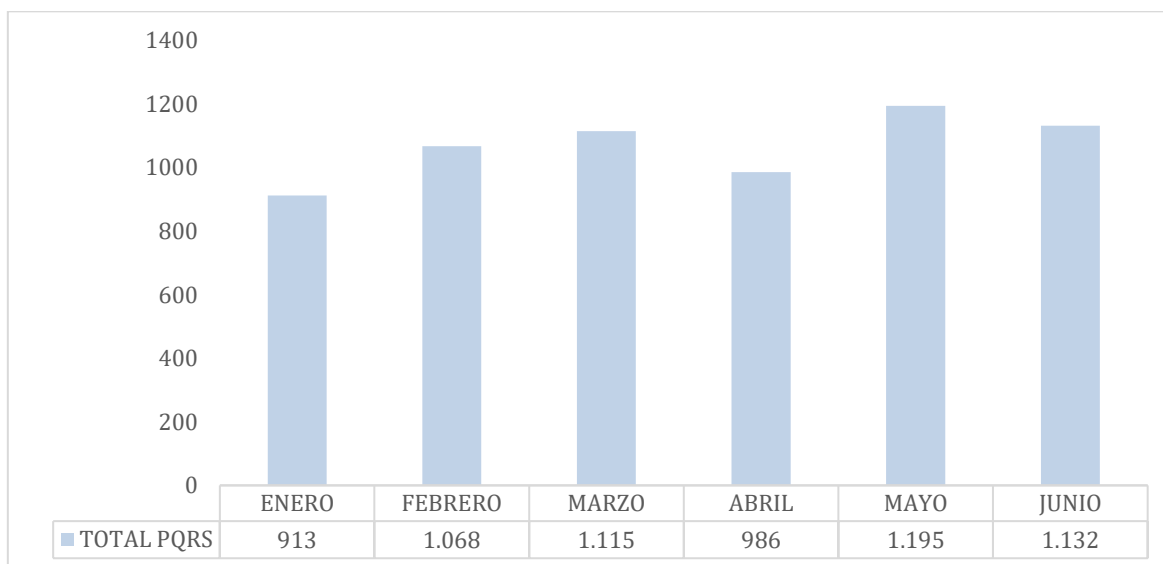
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación. No obstante, se realizan informes periódicos de veeduría ciudadana

e informes que son publicados en la pagina en el siguiente link <https://subredsuroccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/planeacion-2/>

A. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Grafico 4. Resultados total de peticiones ciudadanas recibidas por mes



Se recibieron en el primer semestre del año 2023 un total de 6409 peticiones, de las cuales el 100% fueron contestadas dentro de los termino de ley.

B. Subtemas frecuentes.

En el primer semestre del 2023, las causas:

Tabla N° 16. Top 5 de causas de manifestación

TOP 5, CAUSAS	I SEMESTRE 2023	%
NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	1443	66%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	303	14%
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	213	10%
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	138	6%
NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	98	4%
TOTAL	2195	100%

Fuente. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

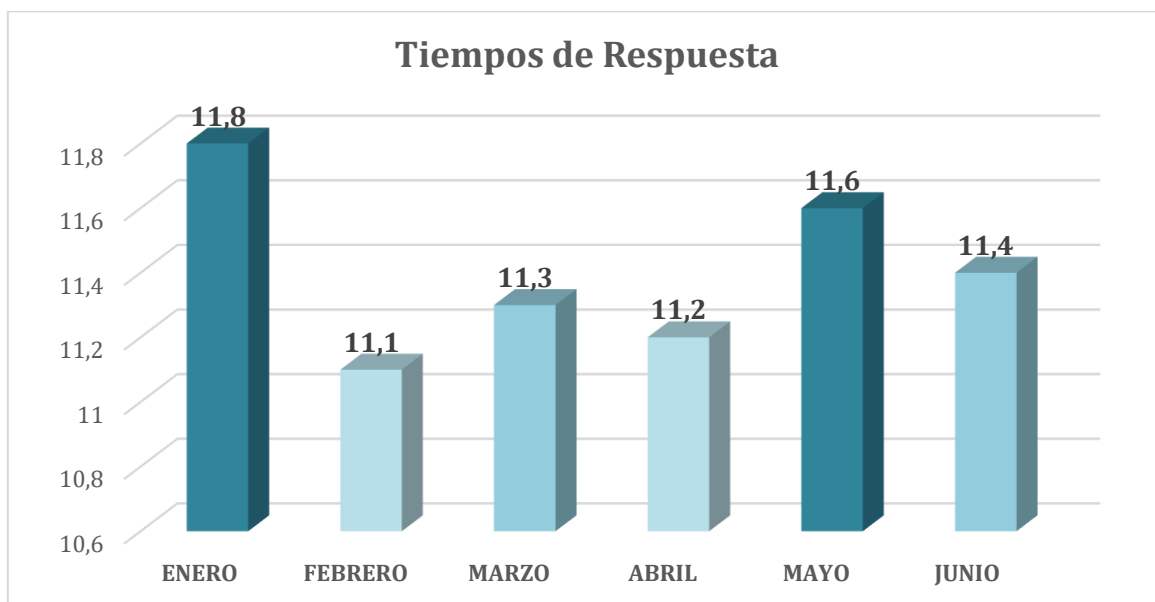
En la tabla anterior, se refleja el TOP de las cinco principales causas de manifestación; siendo importante mencionar que en el semestre se recibieron un total de 6409 peticiones ciudadanas, en la principal se encuentra no oportunidad en la asignación de citas con 1443, atención deshumanizada con 303 e información errada e incompleta con 213 casos, como los datos más relevantes de este top.

- Es relevante indicar que desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se socializan resultados con el equipo directivo de la entidad para la toma de decisiones e implementación de la mejora continua, tal como se mencionó en el punto que señala: Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en los planes de mejoramiento de la entidad. Donde se relacionan las principales acciones que está desarrollando la institución en el marco de un plan de mejoramiento que se encuentra matriculado en la plataforma Almera, con seguimiento por cada uno de los directores y responsables de su ejecución, así como por el área de calidad, quienes realizan seguimiento a las mismas.

C. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

La oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en el marco del “Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (03-01-PR-0001), realiza la gestión de las peticiones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, de todas las localidades (Kennedy, Bosa, Pablo VI, Fontibón y Sur), a las cuales el 100% de las respuestas se han emitido conforme a los tiempos que la norma establece, el promedio acumulado de Enero a Junio fue del 11,4 y la siguiente gráfica se relaciona su comportamiento mes a mes:

Grafico 5. Resultados de tiempos de respuesta de las PQRS.



D. Análisis de Calidad y Calidez.

El proceso contempla una etapa o fase, donde por parte de la Defensora del Ciudadano y el grupo de colaboradores asignados a la atención y trámite de las peticiones, verifican que las respuestas cumplan los criterios de calidad, en esa instancia las respuestas que no reúna alguno de los atributos establecidos, son escaladas a los líderes de la institución para el mejoramiento de la misma, devueltas por medio del sistema de gestión de peticiones ORFEO.

Desde la Secretaría General se cuenta con un resultado promedio de enero a mayo del 97%. Dado que aun no se ha recibido retroalimentado el mes de junio.

E. Conclusiones y recomendaciones.

- Se recomienda avanzar en las acciones encaminadas a mitigar la no oportunidad de servicios, la cual se viene trabajando en articulación con las direcciones involucradas mediante la implementación de acciones de mejoramiento.
- Mantener las estrategias de socialización de los derechos y deberes de forma lúdica.
- Avanzar en la identificación de necesidades de los usuarios y ser un puente de comunicación entre la alta gerencia y el usuario.
- Continuar fortaleciendo los espacios de encuentro entre la administración y la comunidad, en pro de garantizar procesos de participación incidente en la Entidad, siendo asertivos en la construcción de los planes de mejoramiento con base en las necesidades identificadas por los líderes y lideresas integrantes de las Formas de Participación Social en Salud.
- El proceso de Participación Comunitaria promueve y garantiza la interlocución entre la ciudadanía y la administración. Lo anterior, a través de la implementación de la Política Pública de Participación Social en Salud, desplegando acciones de capacitación y cualificación de la ciudadanía activa en los espacios e instancias de Participación Social en Salud y veedurías ciudadanas. Así como también, el diálogo ciudadano permanente que tiene inmersa la lectura de necesidades de la ciudadanía y posterior construcción de los planes de mejoramiento instituciones, garantizando así la mejora continua en la prestación de los servicios con participación ciudadana.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Cabe resaltar que, desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, durante la vigencia 2022, se han desarrollado diferentes estrategias encaminadas en el despliegue de Derechos y Deberes en colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E y la ciudadanía.

Para socializar derechos y deberes a colaboradores mensualmente se ejecutan estrategias lúdicas mediante visitas a los servicios. A continuación, se relaciona la cobertura de colaboradores socializados por mes:

Tabla N° 17. Total colaboradores socializados en derechos y deberes

AÑO	MES	RESULTADO	RESULTADO
2023 (I SEMESTRE)	ENERO	597	14%
	FEBRERO	545	13%
	MARZO	687	16%
	ABRIL	546	13%
	MAYO	696	16%
	JUNIO	1243	29%
TOTAL		4314	100%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Como resultado de la medición del conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios por parte de los colaboradores se obtuvo un 98%, lo cual se considera un resultado favorable para la institución y es fruto del trabajo constante de la socialización de este tema. A continuación, se relaciona registro fotográfico que da cuenta de las actividades realizadas por mes:



Captura fotográfica Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
Año 2023

Así mismo, se fortalece la socialización de los derechos y deberes con usuarios a través de estrategias como charlas en salas de espera, estrategias lúdicas para adultos “aprendiendo derechos y deberes” con sopas de letras y crucigramas, videos, piezas comunicativas entre otras y con niños y niñas se va fomentando el conocimiento de este tema por medio de la estrategia creciendo en derechos y deberes, la cual consiste en colorear una lamina alusiva al tema.

Mediante la estrategia charlas en salas de espera se han abordado un total de 157.782 usuarios y el resultado de la recordación de los derechos y deberes por parte de los usuarios alcanzó para el primer semestre un 84,39%.

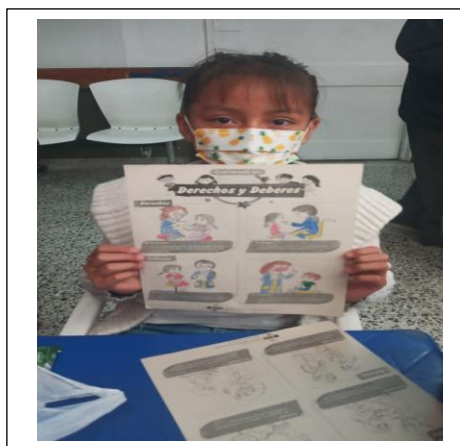
Por medio de las estrategias lúdicas se cuenta con resultados así. Con corte al primer semestre del año:

Tabla N° 18. Resultados socialización de derechos y deberes estrategias lúdicas

I SEMESTRE					
CONSULTA EXTERNA		URGENCIAS		HOSPITALIZACION	
CRECIENDO EN DERECHOS Y DEBERES	APRENDIENDO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	CRECIENDO EN DERECHOS Y DEBERES	APRENDIENDO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	CRECIENDO EN DERECHOS Y DEBERES	APRENDIENDO SOBRE DERECHOS Y DEBERES
465	690	0	25	74	339

Fuente. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Se muestra registro fotográfico que da cuenta de la socialización de estrategias con usuarios:





**Captura fotográfica Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
Año 2023**

Es relevante mencionar que en las charlas en salas de espera no solo se realiza socialización de los derechos y deberes, si no que se fortalecen temas importantes y trazadores de la atención en salud, entre los cuales se desatacan el fortalecimiento de los canales de atención, rutas de atención, que permiten guiar al usuario en unos pasos sencillos en como será la atención en el acceso, atención y egreso del mismo, se divulgan temas como portafolio de servicios, segregación de residuos, mecanismos de escucha, rutas de emergencia entre otros. Se relacionan resultados promedios por temas de enero de junio:

Tabla N° 19. Resultados socialización por temas en charlas en salas

TEMAS SOCIALIZADOS EN SALAS DE ESPERA (CONSULTA EXTERNA)	CANTIDAD DE USUARIOS
RUTA DE ATENCION	54.519
RUTAS DE EVACUACIÓN	55.691
RECOMENDACIONES	54.653
MEDIOS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	55.370
CALL CENTER	60.033
DERECHOS Y DEBERES	57.308
ESTRATEGIA HABLEMOS	9.007
RUTA DE LA SALUD	11.116
ESTRATEGIA DISMINUCIÓN DEL RIUDO	425
SEGREGACIÓN DE RESIDUOS	10.533
HIGIENIZACIÓN DE MANOS E HIGIENE RESPIRATORIA	9.441
ESTRATEGIA MANILLAS DE SEGURIDAD	9.915
ESTRATEGIA ESTRELLAS LUMINOSAS	430

MECANISMOS DE ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	10.185
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DEL PACIENTE	8.699
MODELO DE ATENCIÓN	9.885
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	10.004
RECOMENDACIONES LABORATORIO	10.207
CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	10.119
RUTA MATERNO PERINATAL	8.980

Fuente. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

La tabla anterior, reflejan los temas de las charlas en salas de espera de consulta externa y a continuación la socialización realizada en los servicios de urgencias:

Tabla N° 20. Resultados socialización de derechos y deberes estrategias lúdicas

TEMAS SOCIALIZADOS EN SALAS DE ESPERA (URGENCIAS)	TOTAL
RUTA DE ATENCION	7.213
RUTAS DE EVACUACIÓN	7.219
MEDIOS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	6.790
DERECHOS Y DEBERES	7.607
ESTRATEGIA HABLEMOS	5.715
RUTA DE LA SALUD	5.864
MECANISMOS DE ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	5.726
SEGREGACIÓN DE RESIDUOS	6.073
TOTAL	52.207

Fuente. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

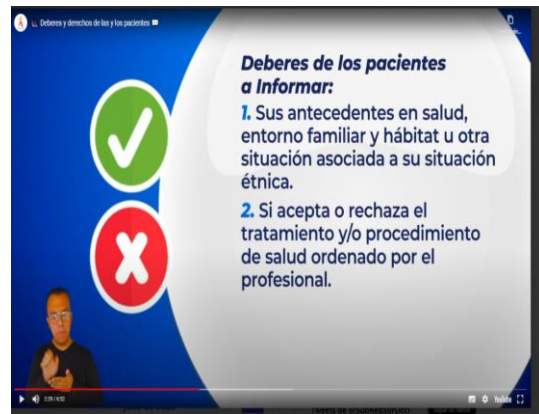
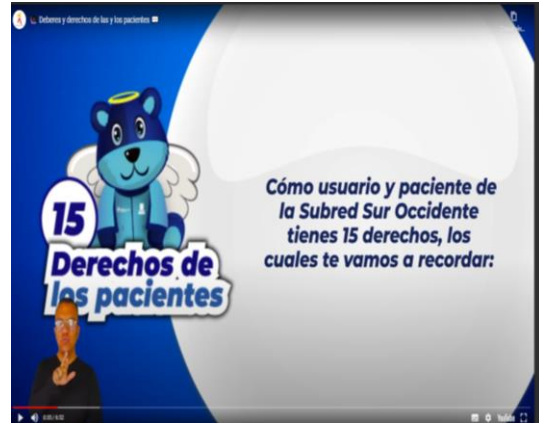
Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados.

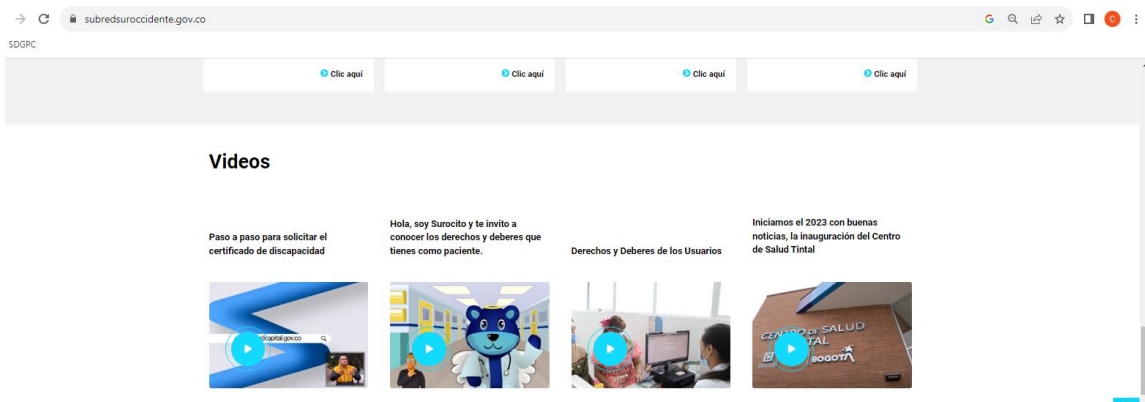
La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, a través de la Oficina de comunicaciones, socializa los derechos y deberes del usuario, por medio de la Página Web, redes sociales, articulando así, cada una de las estrategias que desde la oficina se han desarrollado, con el fin de llegar a la ciudadanía.

Para lo anterior, se cuenta con un video institucional, el cual es proyectado en las pantallas de los televisores, en salas de espera de las diferentes Unidades que hacen parte de la

Subred, en el que se busca que la ciudadanía se informe acerca de los Derechos y Deberes.



Se actualizó el video de derechos y deberes y se publicó en la página web de la entidad como se aprecia en el siguiente pantallazo de la página de inicio:



Además, se cuenta con piezas comunicativas como folletos y pendones plasmados en espacios de la institución que buscan informar a los usuarios y colaboradores en temas de Derechos y Deberes.



Durante este primer periodo de 2023, se realizó la traducción de los derechos y deberes en diferentes lenguas, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el ítem de transparencia y acceso a la información, ítem 8 información para grupos de interés <https://subredsuroccidente.gov.co/informacion-para-grupos-especificos/>

Adicionalmente se ha avanzado en la estrategia educativa creciendo en derechos y deberes, la cual se orienta a los niños, niñas, jóvenes, adolescentes y adultos, con el objetivo de genera mayor recordación, así:

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

Aprendiendo sobre deberes y derechos

Recuerda tus deberes y derechos a través de este crucigrama



Horizontales

1. Mi derecho es conocer los escenarios de _____ comunitaria y como acceder a los mecanismos de escucha.
3. Mi deber es _____ al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
6. Mi derecho es recibir consulta de segunda en casos especiales.
8. Mi derecho es recibir un trato _____ respetando mi religión, costumbres y creencia.
9. Tengo derecho a conocer de forma clara mi condición de _____ y el trato que recibiré.
10. Tengo derecho a _____ la unidad de servicios y los profesionales que me atenderán.

Verticales

2. Mi deber es informar mis _____ en salud, entorno familiar y habitos u otra situación asociada a mi situación étnica.
4. Mi derechos es recibir una atención en salud que respete mi _____.
5. Mi deber es _____ con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la Unidad de Servicios de Salud.
7. Mi deber es cumplir con el _____ oportuno.

"Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio"

Creciendo en

Derechos y Deberes

Derechos

A conocer
• De forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.

A elegir
• La unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.

Deberes

A informar
• Mis antecedentes en salud, entorno familiar y hábitos u otra situación asociada a mi situación étnica.

A cumplir
• Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.

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

5. Promover dentro de la unidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados.

Para dar cumplimiento a lo anterior, este despliegue se realizó a través de un espacio que en la Subred se denomina encuentro de aprendizaje continuo, donde se socializó la política, sus líneas estratégicas y el plan de acción del subproceso de servicio al ciudadano que responde a la misma.

Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento, y capacitación de los servicios de la ciudadanía.

Como respuesta a este lineamiento, desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se ha desarrollado la estrategia de charlas en salas de espera, que tiene como fin educar a la ciudadanía en temas de Derechos y Deberes, mecanismos de escucha y portafolio de servicios, ruta de salud, adecuado lavado de manos, etiqueta de la tos, recomendaciones entre otras.

Se cuenta con la estrategia "**Creciendo en Derechos y Deberes**" la cual tiene el propósito de fomentar el conocimiento y apropiación en los niños y niñas. Dicha estrategia se desarrolla por medio de láminas ilustradas a los derechos y deberes de la institución.

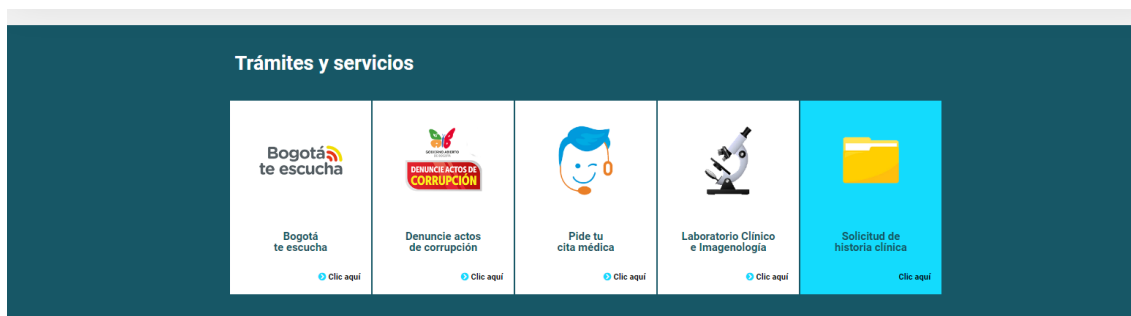
Así mismo se desarrolla la estrategia "**Aprendiendo en Derechos y Deberes**" con el fin de fomentar el conocimiento y apropiación en los adultos, la cual se despliega por medio del desarrollo de crucigramas y mapas conceptuales.

Los resultados ya fueron presentados en otro ítem del presente informe.

- **Promover la educación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Acciones y resultados.

Para ello, se cuenta con la información pública de tramites y servicios en la página web de la entidad:



La Subred tiene una página web: <https://www.subredsuroccidente.gov.co/> la cual permite que las persona en situación de discapacidad auditiva puedan leer de manera legible. Lo anterior, porque cuenta con un tipo de letra mayor a 12, se incluyeron grandes iconos que permiten realizar trámites tanto para la atención de servicios de salud, gestión administrativa, PQRS, denuncias de corrupción, etc.

Para las personas en condición de discapacidad Visual, la página web es compatible con todos los navegadores web, así mismo en todos los sistemas operativos como lo son Android, Windows, Mac, iOS, entre otros, adicionalmente en los dispositivos con aplicaciones tecnológicas de apoyo que cuentan con lectores de pantalla para personas ciegas.

La página web mantiene constantemente contenido visual y auditivo que le permite al usuario estar informado sobre tramites de discapacidad, estrategias de la subred, información de interés sobre salud pública como ACV, sedes que conforman la subred y los servicios que se prestan en las mismas.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, se han desarrollado diferentes mecanismos para el fomento de los canales de información, mediante charlas en salas de espera y publicados en la página web de la entidad.

Promover en la entidad la implantación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicación para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con la página web que está disponible para consulta, en la cual se encuentran temas de interés al ciudadano como lo son: Portafolio de servicios, Socialización de Derechos y Deberes de los usuarios, Rendición de Cuentas de la Subred, Link Bogotá te escucha, chat para solicitar citas médicas, ofertas laborales para vincularse a la subred etcétera

Así mismo, en caso que la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano requiera el despliegue de alguna información a la ciudadanía, se articula con la oficina de comunicaciones a través de la mesa de ayuda, en donde se realiza la solicitud de pautar en redes sociales la información de interés al usuario.

- **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Acciones y resultados.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con 11 trámites inscritos en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y 14 en la página de guía de trámite y Servicio Distrital, la cual, 4 están totalmente en línea, dos se encuentran parcialmente en línea y las demás realizan informativo de cómo debe ser el

Estos trámites, también se encuentran de fácil acceso o vinculados a la página Web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/subred-integrada-de-servicios-de-salud-sur-occidente-ese>

Algunos de ellos, son divulgados por Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como los son: chat virtual para la asignación de citas médicas, mecanismos asignación de citas (Call Center y presencial).

- **Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por la Entidades y Organismos Distritales.**

Acciones y resultados.

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se cuenta con la estrategia de charlas en sala de espera, en la que se brinda información acerca del portafolio de servicios, mecanismos de asignación de citas y articulación desde lo extramural a lo intramural, para que la ciudadanía acceda al servicio de salud.

- **Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.**

Acciones y resultados.

Se promueve la interacción de los mecanismos de escucha, así como el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas mediante charlas en salas de espera donde se da a conocer a los usuarios los diferentes mecanismos de escucha con los que cuenta la Subred.

La gestión de las peticiones se realiza a través del mencionado aplicativo Distrital, dado que el 100% son incluidas en este sistema y tramitadas allí y en el sistema de gestión documental de la entidad ORFEO, por medio del cual se trasladan al responsable de la emisión de la respuesta.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida y se presentante el informe de PQRS de acuerdo al lineamiento existente.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

Acciones y resultados.

Se anexa al presente documento el informe buenas prácticas de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

2. Participar en la Comisión Internacional de Servicio a la Ciudadanía

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano participa en nodos sectorial e intersectoriales promovidos desde la Veeduría Distrital para adelantar acciones de cara a la ciudadanía.

Acciones y resultados.

Actualmente se participa en el Nodos sectoriales.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

- Avanzar en las estrategias implementadas con el fin de darles continuidad en el tiempo e impactar positivamente en los usuarios.
- Fortalecer las estrategias existentes para garantizar el éxito en la implementación de las mismas.
- Dar continuidad a los procesos de capacitación que se desarrollan en los encuentros de aprendizaje continuo, ya que estos permiten que los colaboradores se encuentren actualizados y pueden orientar adecuadamente al usuario.
- Mantener los resultados de cumplimiento al plan de acción de servicio al ciudadano que responde a la Política Pública de Servicio al Ciudadano, el cual para el último semestre alcanzó el 100%.