

Defensor de la Ciudadanía

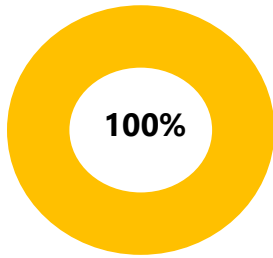
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
Occidente E.S.E.



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

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el II semestre, se da cumplimiento a los tiempos de respuesta de PQRS, los cuales registran en 9 días.

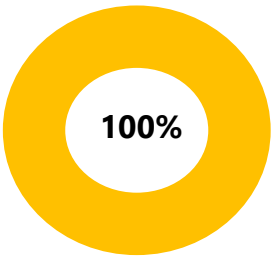
Los resultados de las necesidades identificadas en los diferentes escenarios son socializados para la formulación de acciones de mejoramiento. La Subred Sur Occidente realiza anualmente ejercicios de lectura de necesidades y expectativas de usuarios y la comunidad mediante grupos focales.

En 2025 se desarrollaron 15 grupos focales con la participación de 192 personas, incluyendo representantes de instancias de participación social, usuarios y grupos diferenciales, lo que permitió identificar barreras relacionadas con el acceso, la oportunidad, la calidad y la experiencia en la atención.

Durante el II semestre, se realizaron charlas informativas en salas de espera, alcanzando un total de 1.179.174 socializaciones. Así mismo, se certificaron 17 colaboradores en el Curso de Enfoque Diferencial.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

De acuerdo con la directriz de la Secretaría Distrital de Salud, se solicitó espacio en el Comité de Gestión y Desempeño de julio para presentar las generalidades del modelo, la resolución y las actividades del II semestre.

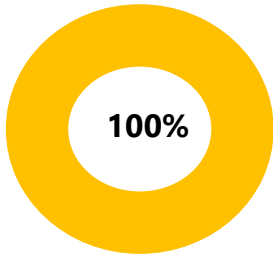
La Subred Sur Occidente realizó un diagnóstico interno en el marco del MRIC para conocer el nivel de apropiación y avance del modelo. A través de un formulario dirigido a directivos y líderes de proceso, se identificaron fortalezas, oportunidades de mejora y acciones prioritarias para fortalecer la relación con la ciudadanía, evidenciando percepciones positivas sobre la gestión institucional, la transparencia, la participación y la atención humanizada.

Asimismo, se aplicó un formulario a grupos de interés, instancias de participación social y usuarios de los centros de salud, lo que permitió validar el conocimiento y las acciones requeridas para la implementación del modelo. Durante la vigencia, la mesa técnica realizó dos Diálogos Ciudadanos: Trámites y servicios y estrategias y canales de información (22 de septiembre) y Control social y veedurías ciudadanas en salud (27 de noviembre). La entidad participó en la socialización de las acciones ante la SDS el 27 de octubre de 2025.

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

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur 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.

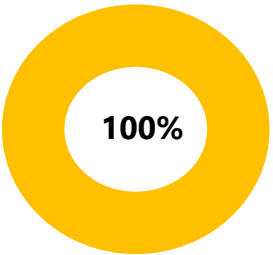
Los recursos utilizados para el II Semestre 2025, corresponden al talento humano que conforma la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano como lo son: Referentes, Auxiliares de servicio al ciudadano y trabajadoras sociales, que se encargan de realizar diferentes actividades relacionadas con la misionalidad de la oficina.

Soporte	Base	Talento	Humano.
---------	------	---------	---------

Además, se contó con el convenio de ruta de salud, en el marco del modelo de salud, mediante el cual se traslada a la población entre los puntos de atención de la Subred. Soporte Convenio e Informe II Semestre

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

En la vigencia, se actualiza el Manual de Información y Servicio al Ciudadano(03-01-MA-0001)V19 y el Procedimiento de recepción, tramite y respuesta a requerimientos ciudadanos(03-01-PR-0001) V16

La Subred promueve el lenguaje claro e incluyente en la información a través de la información publicada en página web. Se cuenta con el Formato derechos de petición 03-01-FO-0003, el cual tiene la traducción en Lenguaje Claro

Desde el Plan de Capacitación, en el mes de Septiembre se realiza capacitación y curso en enfoque diferencial.

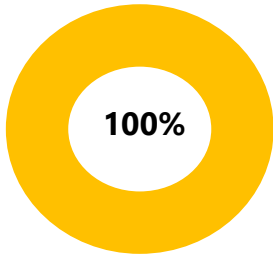
Soporte	Acta	EAC	y	Certificado	de	curso.
---------	------	-----	---	-------------	----	--------

Se publican los derechos y deberes en la página web y piezas comunicativas entregadas en salas de espera, así como las charlas que realizan los auxiliares de servicio. Teniendo en cuenta el enfoque diferencial, se cuentan los derechos y deberes en lengua indígena MISAK - MISAK, lengua romaní. Se actualiza la información en carteleras.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

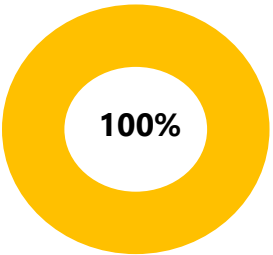


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano busca identificar necesidades en salud fortaleciendo espacios de participación. Se cuenta con diversos mecanismos de escucha como buzones, página web, correo, WhatsApp, atención presencial, redes sociales, ventanilla, rendición de cuentas y diálogos ciudadanos, con registro del 100% de manifestaciones. En el 2do semestre de 2025 se recibieron 9.478 peticiones: 43.3% por Derecho de Petición de Interés Particular, 22% Reclamos, 11.6% Quejas, 11.2% Felicitaciones, 9.7% Derechos de Petición de Interés General, y menos del 1% Sugerencias (88), solicitud de Copias (79), Solicitud de Información (25) y Consultas (15). Los canales más usados fueron Bogotá Te Escucha (47.92%), Buzón (34.52%), correo (9.44%) y ventanilla (8.06%). En octubre se actualizó el procedimiento 03-01-PR-0001 con socialización a los responsables de respuesta y líderes.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

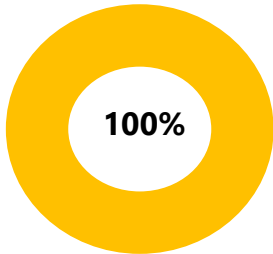
El Subproceso de PQRS cuenta con el Protocolo 03-01-PT-0002 V2, que orienta la gestión de peticiones con enfoque en calidad. En el segundo semestre de 2025 se gestionaron 9.478 peticiones ciudadanas, con una respuesta oportuna promedio de 9 días.

Se recibieron 2.086 reclamos, de los cuales 1.243 (59.58%) fueron por no oportunidad en la asignación de citas. Para mitigar esta causa, se han implementado acciones de mejora como: ajustes al procedimiento de asignación desde la Oficina de Enlace y Dirección de Ambulatorios; envío mensual de informes de PQRS a líderes y directores; activación de la estrategia “A tu servicio”, que gestiona presencialmente casos no resueltos por vía telefónica; y “Tu Próxima Cita”, enfocada en agendar servicios a pacientes con múltiples quejas en el periodo.

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

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

El Defensor de la Ciudadanía analiza las peticiones y firma todas las respuestas, verificando el cumplimiento de criterios de calidad. El equipo PQRS recibe capacitación continua sobre el aplicativo Bogotá Te Escucha. Se promueve la participación ciudadana en espacios de consulta y decisión.

El 18 de junio se socializó el procedimiento de PQRS con los espacios de participación social en salud. Se fortalece el impacto de las mesas de trabajo como escenarios de análisis.

El Subproceso de Participación Comunitaria realiza la socialización del Informe de Gestión del III Trimestre de Servicio al Ciudadano, en donde se incluye PQRS por localidad para las Asociaciones de Usuarios de la localidad de Kennedy, Puente Aranda y Fontibón y se realiza la socialización de la Junta Asesora Comunitaria de la localidad de Bosa.

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

Lineamiento 2



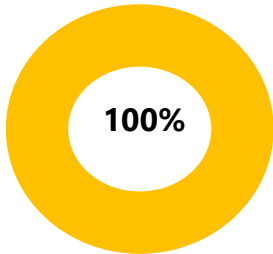
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

ROSA VIVIANA CUBILLOS MEDRANO
jefeparticipacion@subredsuroccidente.gov.co
301 2899179

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

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

Lineamiento 1

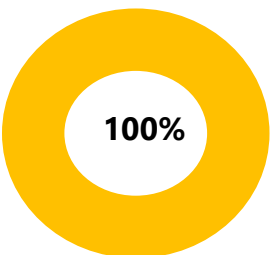


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Desde PQRS se elaboró una infografía sobre los mecanismos de escucha, publicada en la página web La Oficina de Comunicaciones proyecta en salas de espera piezas y videos que promueven la participación ciudadana y se visibiliza la gestión de las Juntas Asesoras y Comité de Ética Hospitalario. También se encuentra disponible en la web información sobre los Espacios de Participación Social en Salud <https://subredsuroccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/participa-transparencia/>. La Subred cuenta con piezas comunicativas sobre derechos y deberes, mecanismos de escucha, asignación de citas y el Defensor del Ciudadano. Además, dispone de una cartilla de derechos y deberes en braille y traducciones en lengua indígena Nam Trik y Romaní el cual se actualizo en este semestre. Se realizan socializaciones de derechos y deberes mediante charlas en salas de espera, de acuerdo con el instructivo de charlas en salas de espera servicio de urgencias y consulta externa 03-01-IN-0005 V13.

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

Lineamiento 2



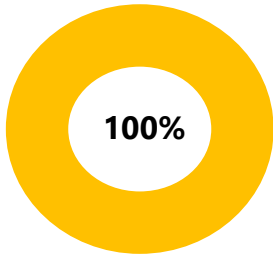
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano participó en el proceso de inducción institucional, socializando las funciones de los subprocesos de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Estas jornadas se realizan dos veces al mes bajo coordinación de la Dirección de Talento Humano. Asimismo, se continuó con los Encuentros de Aprendizaje Continúo dirigidos a auxiliares de servicio al ciudadano y profesionales de trabajo social (soporte: actas EAC). Adicionalmente, en el tercer trimestre del año, el equipo de la oficina participó en el Curso de Enfoque Diferencial, con una duración de 40 horas, con el apoyo de la Secretaría Distrital de Salud.

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

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

Lineamiento 3

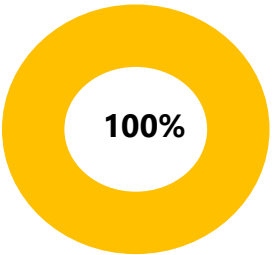


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, el equipo PQRS asistió a 4 jornadas de capacitación del sistema Bogotá Te Escucha: 3 funcionales y 1 para administradores y una capacitación de la Veeduría Distrital “Transparencia y cuidado público” con asistencia del 100% del equipo (soporte: listados). En cuanto a satisfacción, en el tercer trimestre se aplicaron 6.948 encuestas, con un 98,7% de usuarios satisfechos; en el cuarto trimestre, se aplicaron 6.316 encuestas, con un 97,5% de usuarios satisfechos, superando la meta del 90% (soporte: informe publicado en la web). En el aplicativo Si Cuéntanos Bogotá se registraron 1108 barreras en el tercer trimestre (752 de acceso), y 631 en el cuarto trimestre (457 de acceso). Enlace informe de satisfacción: <https://subredsuroccidente.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/encuesta-de-satisfaccion-del-usuario/>

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

El Contact Center registró los siguientes indicadores, Llamadas recibidas: Julio 57232 Whatsapp 59013 Chat 10578. Agosto 37532 Whatsapp 35497 Chat 8953. Septiembre 45962 Whatsapp 14538 Chat 2748 Octubre 41284 Bot 2593. Noviembre 31973 Bot 1331. Diciembre 35633 Bot 1288 (soporte: informe). El equipo de auxiliares de servicio al ciudadano, conformado por 51 personas, orienta y sensibiliza en salas de espera sobre derechos, mecanismos de escucha, asignación de citas y más.

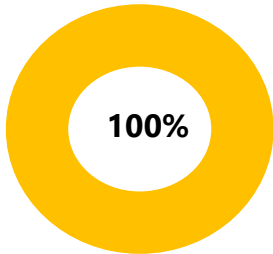
Durante el proceso de filtro en fila se aplica la estrategia de estrellas luminosas mediante la cual se prioriza la población.

Se actualizaron el instructivo de charlas en salas de espera(03-01-IN-0005 V13) y manual de Información y Servicio al Ciudadano(03-01-MA-0001 V19). El formato de derecho de petición (03-01-FO-0003) fue traducido a lenguaje claro. En buzones de sugerencias hay códigos QR que direccionan al aplicativo Bogotá Te Escucha para registro y seguimiento.

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

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Subred cuenta con 13 trámites inscritos en el SUIT, los cuales están totalmente en línea, también se cuenta con un procedimiento administrativo (OPA). Soporte reportes tramites

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

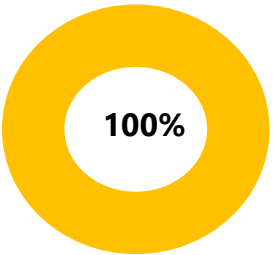
A través de la mesa de ayuda se reporta los hallazgos o fallas de infraestructura y tecnología haciendo el cierre desde el área correspondiente. Para el III Trimestre se enviaron 87 tickets. Para el IV Trimestre se enviaron 39 tickets. Julio: 29, Agosto: 40, Septiembre: 18, Octubre: 10, Noviembre: 18 y Diciembre: 11 tickets

Desde la Oficina de Comunicaciones se realiza seguimiento a las interacciones en la página web. Para el segundo semestre se generan los siguientes resultados:

Julio 107.027 visitas, Agosto 123.934 visitas, septiembre 122.607 visitas, octubre 131.091 visitas, Noviembre 97.336 visitas, Diciembre 78.215 visitas.

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

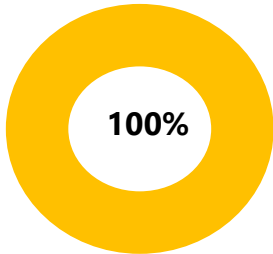
El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisa el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la cual se realizó para el III y IV Trimestre de la vigencia.

El equipo de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano ha adelantado reuniones de articulación con diferentes áreas de la Subred y asistencia técnica con la Secretaria Distrital de Salud para dar continuidad a la implementación del modelo.

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

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Defensora del ciudadano asiste oportunamente a los espacios de Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía como se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta a los espacios.