

Defensor de la Ciudadanía

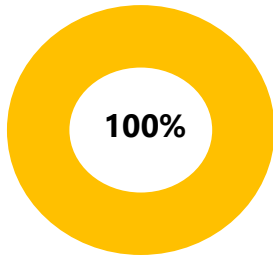
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
Occidente E.S.E.



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

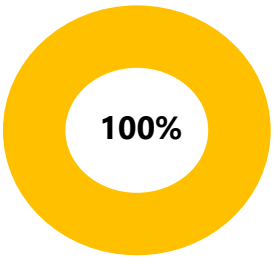


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. registró un promedio de respuesta de 11 días de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), evidenciando su compromiso con la atención oportuna a la ciudadanía. Cumplió las actividades del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, fortaleciendo la participación, atención y relacionamiento con los usuarios. Socializó los resultados del ejercicio de lectura de necesidades en el I Diálogo Ciudadano (10 de marzo de 2026) y el 22 de junio distribuyó las Unidades de Servicios de Salud para iniciar el ejercicio de la vigencia 2026. Además, realizó 999.472 charlas informativas en salas de espera, certificó a 26 colaboradores en curso de salud mental dictado por la OPS y capacitó a 103 colaboradores en Lenguaje Claro.

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

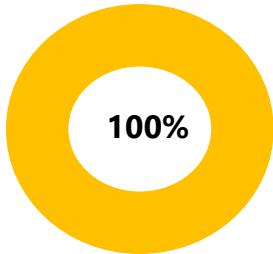
En el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MRIC), durante el primer semestre se aplicó un diagnóstico a las Direcciones y Oficinas de la entidad, identificando fortalezas y oportunidades de mejora para fortalecer la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía presentada ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Asimismo, se actualizó la resolución de conformación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, incorporando a la Gerencia y Subgerencia para fortalecer la articulación institucional y la toma de decisiones. Adicionalmente, se diseñó el curso "Conectando con la ciudadanía: Servicio que transforma", se realizaron dos Diálogos Ciudadanos para promover la participación y se fortalecieron los canales de atención, incluido el Chat del Defensor del Ciudadano.

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



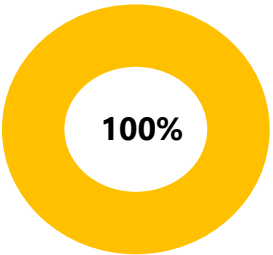
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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 I Semestre 2026, 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.

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

Lineamiento 1



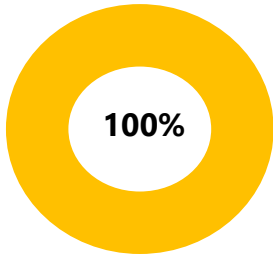
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante la vigencia se actualizaron el Manual de Información y Servicio al Ciudadano (03-01-MA-0001) V20 y el Procedimiento de Recepción, Trámite y Respuesta a Requerimientos Ciudadanos (03-01-PR-0001) V1. La Subred diseñó el Manual de Lenguaje Claro para fortalecer comunicaciones claras, accesibles y oportunas. Con apoyo de la Secretaría General, el 17 de abril se realizó un Encuentro de Aprendizaje Continuo sobre Lenguaje Claro, incorporado también en la estrategia Cuidadores de la Confianza. Para fortalecer la atención inclusiva se implementaron acciones como la identificación de talento humano con conocimientos en Lengua de Señas Colombiana (LSC), el fortalecimiento de sistemas de información y procesos de formación. Se lanzó la estrategia "Conectando Voces", que ofrece interpretación remota en LSC en consulta externa, urgencias y hospitalización. Asimismo, se programó una encuesta de caracterización y un encuentro con INSOR (26 de marzo de 2026). Se publican los derechos y deberes en la web y en salas de espera, incluyendo versiones en lengua Misak y romaní.

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

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

Lineamiento 2

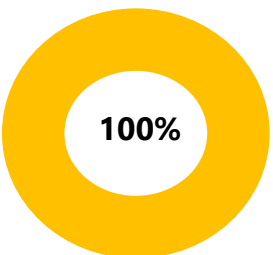


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La 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 I Semestre de 2026 se recibieron (10.353) peticiones: 37.55% por Derecho de Petición de Interés Particular, 27.65% Reclamos, 11.90% Quejas, 0.98% Felicitaciones, 12.50% Derechos de Petición de Interés General, y menos del 0.95% Sugerencias (0.88), solicitud de Copias (77), Solicitud de Información (18) y Consultas (14). Los canales más usados fueron Bogotá Te Escucha (54.01%), Buzón (33.52%), correo (6.32%) y ventanilla (8.06%).

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

Lineamiento 3



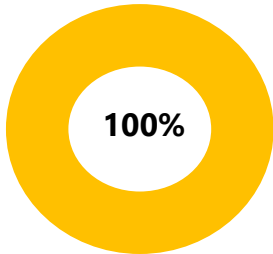
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

El Subproceso de PQRS cuenta con el procedimiento 03-03-OD-0001 y su anexo del 18 de junio de 2026, que establece los lineamientos para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás manifestaciones ciudadanas. Durante el primer semestre de 2026 gestionó 10.353 peticiones, con un promedio de respuesta de 11 días. Se recibieron 2.853 reclamos, de los cuales 2.326 (81,52 %) correspondieron a la no oportunidad en la asignación de citas. Para mejorar esta situación se ajustó el procedimiento de asignación de citas, se remitieron informes mensuales de PQRS a líderes y directores para seguimiento, se implementó la estrategia "A tu Servicio" y, desde junio de 2026, se implemento Microsoft SharePoint para fortalecer el seguimiento, la trazabilidad, el control de versiones y el acceso centralizado a la información del Subproceso

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

Durante el I semestre de 2026, el Subproceso de PQRS participó en jornadas de capacitación y actualización sobre el aplicativo Bogotá Te Escucha. Se realizaron seis (6) jornadas de fortalecimiento de competencias dirigidas a dos (2) administradores y cinco (5) técnicos, orientadas a fortalecer la gestión de peticiones ciudadanas, el uso adecuado del aplicativo y el cumplimiento de lineamientos para una atención oportuna y de calidad. Asimismo, se implementó un tablero de control para el seguimiento y monitoreo de peticiones próximas a vencer, facilitando la visualización y control de respuestas. Se socializó el Informe de Gestión de Servicio al Ciudadano del IV trimestre de 2025 y I trimestre de 2026 con las Asociaciones de Usuarios de Kennedy, Puente Aranda y Fontibón, presentando la gestión realizada, el comportamiento de PQRS por localidad y promoviendo acciones de mejora para fortalecer la prestación de servicios, la oportunidad en la atención y la experiencia de los usuarios.

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



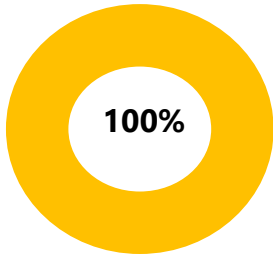
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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

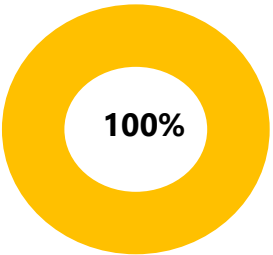


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Oficina de Comunicaciones proyecta en salas de espera piezas y videos que promueven la participación ciudadana y visibilizan la gestión de las Juntas Asesoras y el Comité de Ética Hospitalario. En la página web se publica información sobre los Espacios de Participación Social en Salud. La Subred dispone de piezas sobre derechos y deberes, mecanismos de escucha, asignación de citas y el Defensor del Ciudadano, además de una cartilla en braille y traducciones a lengua indígena Nam Trik y romaní, actualizadas durante el semestre. Los derechos y deberes se socializan mediante charlas en salas de espera de urgencias y consulta externa, conforme al instructivo 03-01-IN-0005. Asimismo, se implementaron videos con intérprete en Lengua de Señas Colombiana mediante la estrategia "Conectando Voces". La página web registró 342.588 vistas y 140.246 usuarios tanto en el I trimestre (enero-marzo) como en el II trimestre (abril-junio) de 2026.

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



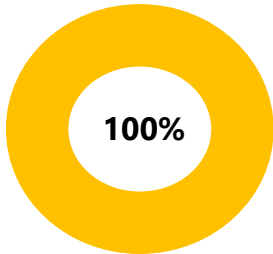
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano participó en la inducción institucional y desarrolló Encuentros de Aprendizaje Continuo para auxiliares de servicio al ciudadano y trabajadores sociales. Entre los temas abordados para Auxiliares estuvieron: estrategia "A tu Servicio", derechos y deberes, rutas de justicia, auditoría paciente trazador, plataforma estratégica, humanización, PHGRD, gestión del riesgo, enfoque diferencial, Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, salud mental, acreditación, seguridad del paciente. Para Trabajo Social: salud sexual, violencia, FFDS, Si Cuéntanos Bogotá y gestión de citas entre otros. Participaron 341 Aux y 207 T Sociales. Adicionalmente, 13 profesionales de Trabajo Social obtuvieron certificación en el Curso Integral de Salud Mental (60 horas) de la Secretaría Distrital de Salud y 16 se certificaron en el curso virtual de la OPS sobre estigma en salud mental (5 horas). Ver anexo EAC.

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

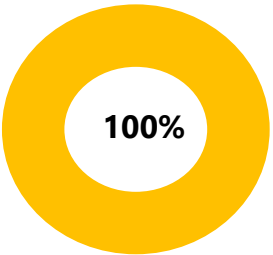


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre 2026, el equipo del Subproceso de PQRS participó en seis (2) jornadas de capacitación sobre el sistema Bogotá Te Escucha, de las cuales seis (2) estuvieron orientadas al fortalecimiento funcional del aplicativo a los técnicos y seis (2) dirigidas a los administradores del sistema. Así mismo, el equipo asistió a la capacitación "Transparencia y Cuidado Público", organizada por la Veeduría Distrital, alcanzando una participación del 100 % de sus integrantes (soporte: listados de asistencia)

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

Lineamiento 1



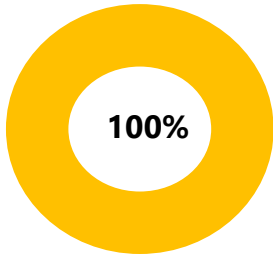
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el semestre se documentaron en el Manual de Información y Servicio al Ciudadano los protocolos de atención por canal. La Subred dispone de 31 puntos presenciales, línea telefónica, Contact Center, chatbot Oportuna, página web y redes sociales. La página web registró 342.588 vistas y 140.246 usuarios en I y II trimestre de 2026. El Contact Center atendió 47.362 llamadas en enero, 48.477 febrero, 50.120 marzo, 41.942 abril, 39.258 mayo y 42.851 junio. La atención presencial cubre consulta externa, hospitalización y urgencias. Se implementaron estrategias de monitoreo sistemático de la operación para optimizar el TMO, fortalecer la calidad, reducir barreras y mejorar la oportunidad de asignación de citas. El bot Oportuna disminuyó en 12,48% el agendamiento presencial. Además, se definieron indicadores de respuesta, satisfacción y resolución en primer contacto, con auditorías de paciente trazador y cliente oculto, y acciones permanentes de difusión de los canales de atención.

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

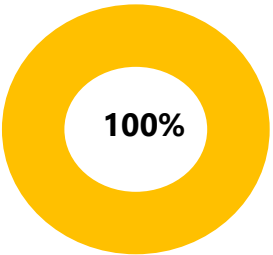


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer trimestre de 2026 se realizaron 1.558.710 trámites en línea y presenciales. La Subred Sur Occidente cuenta con 13 trámites, de los cuales el 100% dispone de ficha de caracterización actualizada. En el segundo trimestre se registró la operación mensual de 12 trámites (abril-junio), con los respectivos soportes. Las fichas técnicas aprobadas y publicadas en el SUIT están disponibles en la página web institucional. La Oficina de Comunicaciones realizó seguimiento a las interacciones del portal web, el cual registró, tanto en el I trimestre (enero-marzo) como en el II trimestre (abril-junio) de 2026, un total de 342.588 vistas y 140.246 usuarios, evidenciando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y servicios disponibles a través de los canales digitales de la entidad.

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

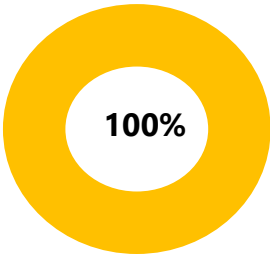
El Defensor de la Ciudadanía participo en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual presenta avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la cual se realizó para el I y II 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 de los espacios.