

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. OFICINA DE CONTROL INTERNO

### SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2017

#### 1 OBJETIVO

Verificar las actividades para recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, Humanización del Servicio, Satisfacción al Usuario y Deberes y Derechos de los Usuarios, relacionados con el cumplimiento de la Misión de la Subred Centro Oriente E.S.E., realizadas por el Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

#### 2 ALCANCE

El alcance comprende el seguimiento a la planeación y ejecución de las actividades de Servicio al Ciudadano y Participación Social, Sistemas de información y recepción, trámite, seguimiento y cierre de PQRS, satisfacción al usuario, establecido y desarrollado por la Subred Centro Oriente E.S.E. durante el primer semestre de 2017.

#### 3 NORMATIVIDAD RELACIONADA

Normatividad vigente relacionada a la ejecución del procedimiento:

**Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

**Ley 100 de 1993** *“Por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud”.*

**Ley 134 de mayo 31 de 1994** *“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.*

**Decreto 1757 de (agosto 3) 1994.** *“por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto- ley 1298 de 1994”. Cap. II Art. Art. 4. “Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

Subred Centro Oriente E.S.E.  
Unidad de Servicios de Salud Rafael Uribe Uribe

*deberá a través suyo: Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud. Literal 3) Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud”.*

**Ley 850 de noviembre 18 2003** “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.

**Ley 1474 de julio 12 de 2011** “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

**Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

El Decreto Nacional 2641 de 2012, **En su Artículo 76.** *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Refiere que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*

**Ley 1712 de 06 de marzo de 2014** *“Por Medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, que aplica para las entidades del orden subnacional a partir del pasado 6 de marzo del 2015.*

#### **4 EL PLAN OPERATIVO ANUAL - POA 2017**

A continuación se relaciona el plan de acción, POA 2017, del Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano y Participación Social de la Subred Centro Oriente E.S.E.

**Tabla 1: POA 2017 Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social de la Subred Centro Oriente E.S.E.**

PROCESO	Servicio al Ciudadano y Participación Social			VERSION	1		
VIGENCIA	2017			FECHA DE APROBACIÓN	Enero 25 de 2017 - Acuerdo 001-2017 - Junta Directiva		
RESPONSABLE DEL POA DEL PROCESO	Jefe de oficina atención al usuario y participación social						
OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	META	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	LINEA BASE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
<b>USUARIOS</b> Desarrollar el modelo integral de atención que garantice la prestación de servicios de salud accesibles, oportunos, seguros y humanizados enfocados en el mejoramiento de las condiciones de salud y hábitos de vida de los usuarios, su familia y el entorno.	Hacer que el Servicio al Ciudadano de la Subred Centro Oriente sea una experiencia amable, humanizada, cálida y eficiente a través: Disminución de las barreras de acceso, gestión de los requerimientos ciudadanos, fortalecimiento de las Formas de Participación Social.	1. Evaluar la satisfacción del usuario logrando el 80%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	(Numero total de pacientes que se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en la ESE en el periodo/ Numero total de pacientes encuestado en el mismo periodo) *100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		2. Capacitar a los Usuarios en deberes y derechos dando cumplimiento al plan de capacitación del proceso	Porcentaje Cumplimiento de capacitaciones	(Numero de Capacitaciones realizadas en el periodo /Numero de Capacitaciones programadas en el mismo periodo) * 100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		3. Lograr la adherencia en 70% usuarios de deberes y derechos	Porcentaje Cumplimiento de adherencia	(Numero total de usuarios que se encuentran en el 70% de adherencia / Numero total de los usuarios evaluados)*100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		4. Elaborar e implementar plan de trabajo para socializar los canales de comunicación de los usuarios	Porcentaje Cumplimiento de Plan de trabajo	(Numero de actividades del plan de trabajo canales de comunicación usuarios de realizadas en el periodo/Numero de actividades programadas en el mismo periodo) * 100	Sin Dato	Semestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		5. Fomentar el proceso de veeduría de la Subred integrada de servicios centro oriente	Elaborar y socializar el lineamiento de control social	(Numero de socializaciones realizadas en el periodo / Numero de socializados programadas en el mismo periodo)*100	Sin Dato	Trimestral (1 trimestre)	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
<b>INTERNA</b> Generar una cultura de mejoramiento continuo y autocontrol garantizando el cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de manera efectiva con un enfoque de excelencia clínica, investigación y docencia.	Realizar autoevaluación anual de estándares de Acreditación de la Subred con el objetivo de hacer más efectiva y eficiente la gestión de los procesos de la subred, acorde con la filosofía de mejoramiento continuo.	6. Registrar el 100% de los requerimientos de los usuarios y ciudadanos: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, manifestaciones y derechos de petición con registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.	Porcentaje de PQRS registradas	(Numero de PQRS ingresadas en el periodo/ Numero de PQRS presentadas en el mismo periodo) *100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		7. Dar respuesta oportuna al 100% de los requerimientos de acuerdo a lo establecido en el aplicativo	Oportunidad en la respuesta por tipo de requerimiento (el indicador se debe medir por cada tipo de requerimiento)	(Numero de requerimiento con respuesta oportuna en el periodo / total de requerimientos en el mismo periodo)*100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		8. Identificar las barreras de acceso de la subred, realizar e implementar el 90% plan de mejoramiento	Porcentaje de cumplimiento del Plan de mejoramiento de barreras de acceso	(Numero de actividades realizadas en el periodo / total de actividades programadas en el mismo periodo)*100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		9. Dar cumplimiento al 100% de las actividades de responsabilidad del plan anticorrupción y atención al usuario	Porcentaje de cumplimiento del plan anticorrupción y atención al usuario	(Número de Actividades cumplidas en el periodo/No Actividades programadas en el periodo) x 100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		10. Fortalecer las Formas de Participación Social formulando, implementando y cumpliendo el 60% del Plan de acción de cada una de las formas	Porcentaje de cumplimiento por cada uno de las formas de participación	(Numero de actividades realizadas en el periodo/ Total de actividades programadas en el mismo periodo)*100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		11. Dar cumplimiento al 100% de las actividades del proceso en el Plan de mejoramiento de los estándares de acreditación.	Porcentaje de cumplimiento de actividades de los planes de mejoramiento de los diferentes estándares de acreditación que correspondan al proceso	(Número de Actividades cumplidas en el periodo/No Actividades programadas en el mismo periodo) x 100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		12. Actualizar y dar cumplimiento al 90% del mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano y Participación Social	Porcentaje Cumplimiento del mapa de riesgos del proceso	(Número de Actividades cumplidas en el periodo/No Actividades programadas en el mismo periodo) x 100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social
		13. Mantener actualizada la información de su proceso de acuerdo a la Ley 1712 - transparencia en la pagina WEB	Porcentaje Información del proceso actualizada	(Numero de informes actualizados en el link de Transparencia / Total de informes requeridos) *100	SD	Trimestral	Jefe de oficina atención al usuario y participación social

Fuente: POA 2017 Servicio al Ciudadano y Participación Social - Intranet Subred Centro Oriente ESE.

En la Tabla anterior se evidencia que el monitoreo y seguimiento a las PQRS se debe realizar de manera trimestral de acuerdo con lo definido por el propio Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social en los términos de la Ley. Estas se deben reportar a diferentes entes de control de acuerdo con la normatividad vigente.

En la actualidad, se solicita el avance del comportamiento de los indicadores para este primer semestre de 2017 pero según la información reportada por el proceso "El avance del comportamiento de los indicadores para el semestre que dan cuenta del seguimiento y monitoreo a las PQRS, además de encontrarse relacionado explícitamente en el POA, se evidencia también en i) la Tabla de indicadores de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

Subred Centro Oriente E.S.E.  
Unidad de Servicios de Salud Rafael Uribe Uribe

Gerencia y ii) en la Tabla de indicadores de Seguimiento a la Política de Atención centrada en el Usuario”, así mismo se evidencia seguimiento del primer trimestre por la Oficina responsable de los mismos, sobre el segundo trimestre no se entregó. Es así como se observa a continuación este reporte de seguimiento del primer trimestre con fecha abril 24 de 2017:

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	META	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	LINEA BASE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	EVALUACION TRIMESTRE DE 2017				
								Resultado Numerador	Resultado Denominador	Resultado Meta		
USUARIOS	Hacer que el Servicio al Ciudadano de la Subred Centro Oriente sea una experiencia amable, humanizada, cálida y eficiente a través de la prestación de servicios de salud accesibles, oportunos, seguros y humanizados y la promoción de los derechos de los usuarios, en el mejoramiento de las condiciones de salud y hábitos de vida de los usuarios, su familia y el entorno.	1. Evaluar la satisfacción del usuario logrando el 80%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	(Número total de pacientes que se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en la ESE en el periodo / Número total de pacientes encuestados en el mismo periodo) *100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	7069	7433	100%	Durante el I Trimestre de 2017, se continuo aplicando las encuestas de satisfacción que habían sido construidas por las Oficinas de Calidad y Planeación de los antiguos Hospitales. Sin embargo, por disposición de la SDES, a partir del mes de Abril se implemento el formato homologado a nivel distrital de la encuesta de satisfacción. Para el I Trimestre el total de pacientes encuestados fue resultado de la muestra dada por el Área de Estadística de cada USS. Dio como resultado el 95% de usuarios satisfechos para un cumplimiento de la meta del 100%.	Matriz consolidada donde se registra y hace seguimiento del porcentaje de satisfacción de la subred
		2. Capacitar a los Usuarios en deberes y derechos dando cumplimiento al plan de capacitación del proceso	Porcentaje Cumplimiento de capacitaciones	(Número de Capacitaciones realizadas en el periodo / Número de Capacitaciones programadas en el mismo periodo) * 100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	2838	2838	100%	Esta información es tomada del archivo wsrAP que contiene las estadísticas de las reuniones de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano durante el trimestre.	Archivo wsrAP que contiene las estadísticas de los registros de buzones de acceso y orientaciones en la plataforma SIDMA-SDS durante el trimestre.
		3. Lograr la adherencia en 70% usuarios a deberes y derechos.	Cumplimiento de adherencia	(Número total de usuarios que se encuentran en el 70% de adherencia / Número total de los usuarios evaluados)*100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	5999	7433	100%	Durante el I Trimestre de 2017, se continuo aplicando las encuestas de satisfacción que habían sido construidas por las Oficinas de Calidad y Planeación de los antiguos Hospitales. Sin embargo, por disposición de la SDES, a partir del mes de Abril se implemento el formato homologado a nivel distrital de la encuesta de satisfacción. Para el I Trimestre el total de pacientes encuestados fue resultado de la muestra dada por el Área de Estadística de cada USS, de los 7433 encuestados concuerdan de deberes y derechos 5999 para un porcentaje del 75% adheridos a deberes y derechos. Para un cumplimiento de la meta del 100%.	Matriz consolidada donde se registra y hace seguimiento del porcentaje de satisfacción de la subred
		4. Elaborar e implementar plan de trabajo para socializar los canales de comunicación de los usuarios.	Porcentaje Cumplimiento de Plan de trabajo	(Número de actividades del plan de trabajo canales de comunicación usuarios realizadas en el periodo / Número de actividades programadas en el mismo periodo) * 100	Sin Dato	Semestral	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	3	3	100%	En el plan de trabajo donde se establecen los canales de comunicación con los usuarios se asignaron 3 actividades relacionadas con la socialización y abordaje así a: 1. Socialización a los usuarios que visitan los Centros de Atención 2. Socialización a las personas que hacen uso de la Ruta de la Salud. 3. Socialización a las personas que hacen uso de la Ruta de la Salud. Durante el I Trimestre de 2017, se hizo la implementación de nuevos canales de comunicación tales como el chat virtual, línea celular y Whatsapp, facilitando el acceso de los usuarios a los servicios ofertados por la Subred.	Documento de Plan de Trabajo donde se relacionan las actividades a desarrollar para fortalecer los canales de comunicación con los ciudadanos y ciudadanas.
		5. Fomentar el proceso de ventoreo de la Subred integrada de servicios centro oriente	Elaborar y socializar documento de control social	(Número de socializaciones realizadas en el periodo / Número de socializaciones programadas en el mismo periodo)*100	Sin Dato	Trimestral (1 trimestre)	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	6	6	100%	En el trimestre se realizaron un total de 6 reuniones de asistencia técnica a los Formas de Participación donde se abordaron diferentes temas en cumplimiento del Plan de Acción establecido por SDES.	Actas de reunión realizadas con las Formas de Participación
INTERNA	Generar una cultura de mejoramiento continuo y realizar autoevaluación anual de estándares de garantía del cumplimiento del objetivo de hacer Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de manera efectiva con una estrategia de mejoramiento continuo.	6. Registrar el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, manifestaciones y derechos de petición con registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.	Porcentaje de PQRS registradas	(Número de PQRS ingresadas en el periodo / Número de PQRS presentadas en el mismo periodo) *100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	1764	1764	100%	De acuerdo al Decreto 371 de 2010, artículo 3, todas las peticiones, solicitudes, sugerencias, requerimientos y quejas ciudadanas que son recepcionadas en la Entidad deben ser reportados en el Sistema Distrital de Quejas. Para el trimestre fueron recepcionadas 1764 peticiones, los cuales fueron reportados en su totalidad al SDQS. De igual modo, se avanza en la homologación y consolidación del procedimiento para la gestión de las PQRS de la Subred Centro Oriente.	Matriz consolidada donde se relacionan las PQRS recepcionadas.
		7. Dar respuesta oportuna al 100% de los requerimientos de acuerdo a lo establecido en el aplicativo	Oportunidad en la respuesta por tipo de requerimiento (el indicador se debe medir por cada tipo de requerimiento)	(Número de requerimiento con respuesta oportuna en el periodo / total de requerimientos en el mismo periodo)*100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	1650	1764	94%	De acuerdo al Decreto 371 de 2010, artículo 3, todas las peticiones, solicitudes, sugerencias, requerimientos y quejas ciudadanas que son recepcionadas en la Entidad deben ser reportados en el Sistema Distrital de Quejas. Para el trimestre fueron recepcionadas 1764 peticiones, los cuales fueron reportados en su totalidad al SDQS. Sin embargo, 1650 fueron presentados en los tiempos establecidos por el aplicativo para lo cual se presenta un porcentaje del 6% de oportunidad en la respuesta. En el Trimestre avanza en la homologación y consolidación del procedimiento para la gestión de las PQRS que son recepcionadas en la Subred Centro Oriente.	Matriz consolidada donde se relacionan las PQRS recepcionadas.
		8. Identificar las barreras de acceso de la subred, realizar e implementar el 90% plan de mejoramiento	Porcentaje de cumplimiento del Plan de mejoramiento de barreras de acceso	(Número de actividades realizadas en el periodo / total de actividades programadas en el mismo periodo)*100	Sin Dato	Trimestral	Jefe de oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	N.A	N.A		Actualmente, se está consolidando el Plan de mejoramiento de las acciones que conducen a la reducción progresiva de las barreras de acceso a los servicios de salud a los ciudadanos y ciudadanas que visitan las Unidades de Servicios de Salud que integran la Subred. Para este ejercicio, se espera contar con la asistencia técnica de la SDES así como con los asesores de la EPS Capital Salud, a fin de lograr consolidar un documento que abarque las principales acciones de mejora.	No aplica para el periodo

Realizando un análisis de los indicadores formulados, sobre satisfacción y adherencia, se observa que superan la meta programada con un porcentaje del 95% y 75% respectivamente, dando como resultado una meta de cumplimiento del 100%, según reporte del POA, sin embargo la Oficina de Control Interno recomienda la revisión del indicador, pues se estaría frente a un porcentaje de cumplimiento mayor del 100%, por lo que ante una revisión por parte de un órgano de control, pueden señalar que no hubo una planeación para el establecimiento de la meta del indicador.. Por lo anterior se reitera revisar los indicadores con sus metas y ajustarlos, de acuerdo con los resultados obtenidos, toda vez que si la entidad se encuentra en un 100%, se interpretaría que los usuarios están plenamente satisfechos y adheridos a sus deberes y derechos, por lo que no habría necesidad de trabajar en este aspecto.

De igual manera, al hacer una relación comparativa con las manifestaciones de los usuarios de acuerdo con las tipologías de quejas y reclamos presentados durante el primer trimestre, se evidencia un número importante de los mismos con 675 PQRS recepcionados según reporte de

Carrera 12D N° 26 A 62 Sur  
Código postal: 111821  
Tel.: 5966600  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666



este informe, que con este resultado se podría inferir que no han sido tenidos en cuenta para la realización y análisis de los indicadores, pues se obtendría un 38.3% de insatisfacción de acuerdo con el reporte de SDQS evidenciado en los soportes del presente informe.

La satisfacción del usuario debe estar reflejada en el menor número de quejas y reclamos de los usuarios y en el aumento de las felicitaciones que no pasan de 177, lo que corresponde a un 10%.

Por otro lado, conforme a lo plasmado en el POA del I trimestre, se realizaron 2838 “capacitaciones en derechos y deberes”, de acuerdo con el indicador propuesto. El soporte de esta actividad, es el registro de barreras de acceso y las orientaciones al usuario a través de la plataforma que tendría restricciones para ser evidencia de un programa de capacitación propuesto. razón por la cual se recomienda la elaboración, ejecución y socialización de un programa de capacitación que complemente la plataforma SIDMA que consolida la gestión y orientación a la ciudadanía y monitorea el acceso a los servicios de salud utilizada por la Subred, pero que podría quedar limitada en la divulgación y capacitación de los temas relacionados con los deberes y derechos a los usuarios para ser tomado como un indicador de capacitación.

## 5 CANALES DE INTERACCIÓN

Para la recepción de requerimientos, en la Subred Centro Oriente, se han dispuesto diferentes canales de interacción tales como: Web. [www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co), Teléfono: 2887635 opción 114, dos centros de acopio de correspondencia uno en la sede Administrativa Diagonal 34 No. 5 - 43 y otro en la USS San Cristóbal calle 22 sur No. 8ª – 58, Email. [atencionusuario@subredcentrooriente.gov.co](mailto:atencionusuario@subredcentrooriente.gov.co) y hay dispuestos 87 Buzones de Sugerencias, ubicados estratégicamente en cada una de las Unidades de Servicios de Salud (USS) de la Subred. Se evidencian a continuación en las tablas 2, 3 y 4 el total de interacciones en el primer trimestre de 2017:

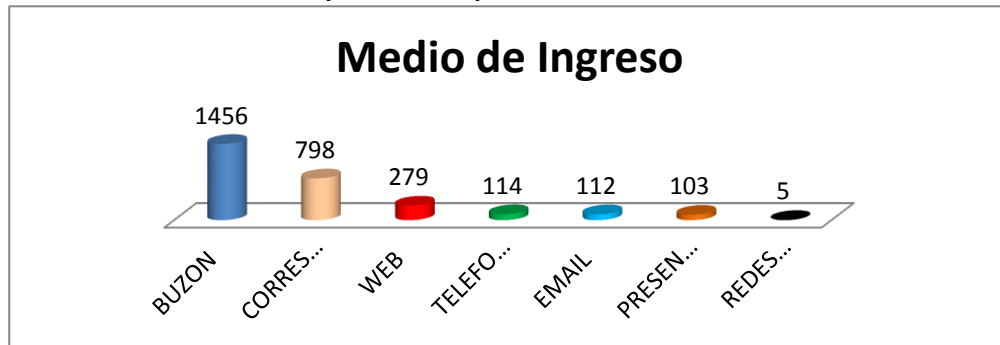
Durante el mes de abril de 2017, ingresaron 181 requerimientos por los buzones de sugerencias lo cual representa el 47.3% del total de los requerimientos recibidos, seguido del canal escrito o radicados en los puntos de recepción con 132 requerimientos para un 34.5%, en tercer lugar tenemos 32 requerimientos que ingresaron por la pagina web con un 8,3%, 18 requerimientos se recibieron por línea telefónica para un 4,7%, 11 se presentaron de manera presencial para un 2,9% y 9 requerimientos ingresaron por el correo electrónico para un 2,3%.

Durante el mes de mayo de 2017, ingresaron 274 requerimientos por los buzones de sugerencias lo cual representa el 61,4% del total de los requerimientos recibidos, seguido del canal escrito o radicados en los puntos de recepción con 128 requerimientos para un 28,7%, en tercer lugar tenemos 21 requerimientos que se presentaron de forma presencial y representan un 4,7 %, ingresaron 12 requerimientos por el correo electrónico para un 2,7%, ingresaron 8 requerimientos por la página web con un 1,8% y por último se recibieron por línea telefónica 3 requerimientos para un 0,6%.

Durante el mes de junio de 2017, ingresaron 230 requerimientos por los buzones de sugerencias lo cual representa el 39.3% del total de los requerimientos recibidos, seguido del canal escrito o radicados en los puntos de recepción con 182 requerimientos para un 31,1%, en tercer lugar

tenemos 81 que ingresaron por la página web con un 13,8% seguido de 38 requerimientos que ingresaron por el correo electrónico para un 6,5%, 32 requerimientos fueron presentados de forma presencial y representan un 5,5% y por último se recibieron por línea telefónica 22 requerimientos para un 3,8%.

**Tabla 2: Requerimientos primer semestre 2017 Subred CO**



Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Como se muestra en la gráfica anterior, de acuerdo al reporte del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y Participación Social para el primer semestre de 2017, ingresaron 1.456 requerimientos por los buzones de sugerencias lo cual representa el 50,8% del total de los requerimientos recibidos, seguido del canal escrito o radicados en los puntos de recepción con 798 requerimientos para un 27,8%, en tercer lugar tenemos 279 requerimientos que ingresaron por la página web con un 9,7% seguido de 114 requerimientos que ingresaron telefónicamente y son el 4% del total ingresado, 112 requerimientos ingresaron por el correo electrónico y representan un 3,9%, 103 requerimientos fueron presentados de forma presencial y representan un 3,6% y por último se recibieron por redes sociales 5 requerimientos para un 0,2%, como se evidencia en la tabla 2.

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y Participación Social en el desarrollo de sus actividades y gestión en cumplimiento de la normatividad vigente, cuenta con diferentes Sistemas de Información como son:

- Sistema de Información Distrital y de Barreras de Acceso - SIDBA.
- Sistema de Información de Quejas y Reclamos SDQS.
- SDQS: Sistema Distrital quejas, sistema de información que se encarga de recibir quejas, reclamos, manifestaciones, solicitud de información, derechos de petición sean de interés general y/o particular que hacen los ciudadanos de las seis Localidades. Los Usuarios pueden utilizar:



- Página Web de la Subred Centro Oriente.
- SUIT.
- Página Web.

### Vía Web

Ingresa a la página [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co) : seleccione el link quejas y soluciones ubicado al margen inferior derecho, el cual despliega la plantilla de acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá –Secretaría.

## 6 SATISFACCIÓN AL USUARIO

Se realizan encuestas de Satisfacción del Usuario en los diferentes servicios de salud que brinda la Subred Centro Oriente ESE, herramienta que permite conocer la percepción de los Usuarios en la prestación del servicio de salud. Se consolidan de manera mensual, se tabulan, se divulgan con los líderes de los procesos y se toman los correctivos en caso de ser necesario cuando se afectan las barreras directas al personal.

En desarrollo del compromiso frente a la prestación de un servicio de salud de calidad para los usuarios y sus familias, el Servicio al Ciudadano y Participación Social ha implementado herramientas para realizar seguimiento y evaluar la satisfacción de los usuarios. Durante el primer semestre de 2017 se realiza seguimiento evidenciado en la matriz en la que se consolidan las respuestas de los usuarios.

Se evidencia un consolidado de información acerca de la satisfacción hacia el usuario comparativo mes a mes por Unidad Prestadora de Servicios de Salud período enero-junio de 2017 como se observa en la Tabla 3:

**Tabla 3: Comparativo de Satisfacción al usuario por meses**

Satisfacción I semestre 2017			
mes	usuarios satisfechos	total de usuarios encuestados	%
Enero	2043	2129	95,96
Febrero	2430	2506	96,97
Marzo	2580	2688	95,98
Abril	1884	2035	92,58
Mayo	2818	2969	94,91
Junio	2476	2710	91,37

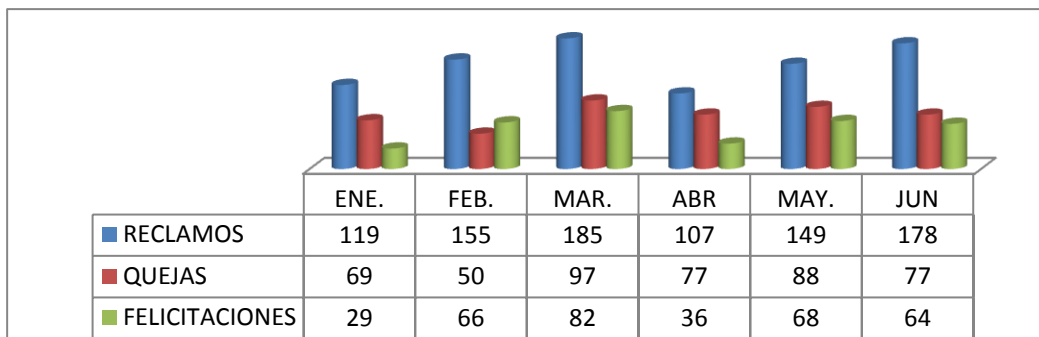
Fuente: Encuestas de satisfacción año 2017 – Subred CO ESE.

En el I semestre de 2017, el total de la satisfacción al usuario corresponde a un 94.63%, en la Subred Centro Oriente E.S.E.

## 7 Recepción, Trámites, Seguimiento y Cierre de Peticiones

### 7.1 Reclamos, Quejas Y Felicitaciones

A continuación se relacionan las cantidades de reclamos, quejas y felicitaciones mes a mes que se presentaron en la Subred durante el I semestre 2017, consolidado por el Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social.



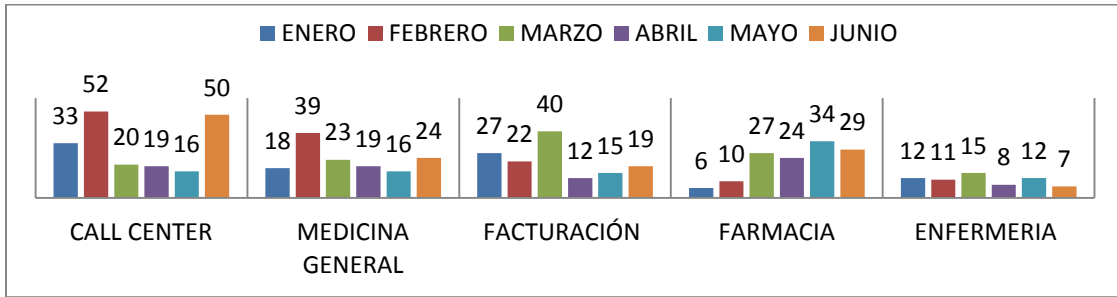
Fuente: Reporte aplicativo SDQS Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

Durante el I semestre de 2017, la mayor cantidad de reclamos se recibieron en el mes de junio con 178 y un 19,9% del total de estos requerimientos recibidos durante el periodo, en cuanto a las quejas se presentaron en mayor volumen para el mes de marzo con 97 y un 21,2% del total recibidas durante el trimestre y finalmente las felicitaciones se presentaron en mayor cantidad para el mes de marzo con 82 y representan un 23,8% del total de requerimientos de esta tipología.

#### 7.1.1 Reclamos por Servicios

A continuación se presentan los cuatro (4) servicios de salud en los cuales son más reiterativos los reclamos junto con los presentados sobre el funcionamiento del Canal del Call Center para el I semestre de 2017, consolidado por el Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social.





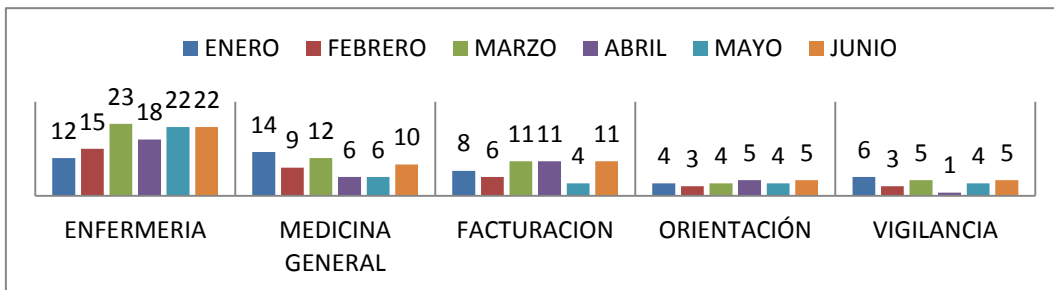
Fuente: Reporte aplicativo SDQS Subred Integrada de Servicios de Salud Subred Centro Oriente ESE.

Durante este período el canal Call Center es el que ocupa el primer lugar en la tipología de reclamos con 190 requerimientos por “asignación de citas” y representan un 21,2%, el segundo lugar lo ocupa medicina general con 139 reclamos por “no oportunidad en la atención” y son el 15,6% del total recibido en esta tipología, en tercer lugar está el servicio de Facturación con 135 reclamos y son el 15,1%, seguido del servicio de farmacia con 130 reclamos por el “no suministro oportuno de medicamentos” y representan un 14,6% y por último y en el quinto lugar se encuentra el servicio de enfermería con 65 reclamos que en su mayoría hacen referencia a la “no oportunidad en el servicio” y son el 7,5%.

Los cinco (5) primeros que presentan el mayor número de reclamos representan el 74% del total de los reclamos recibidos, y el otro 26% de los reclamos está distribuido en los demás servicios prestados por la Subred.

### 7.1.2 Quejas por Servicio

En la siguiente gráfica se muestra los 2 primeros servicios de salud donde se presentan el mayor volumen de requerimientos por trato deshumanizado y también lo relativo a las quejas presentadas durante la orientación al usuario, facturación y vigilancia, consolidados por el Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social.



Fuente: Reporte aplicativo SDQS Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE.

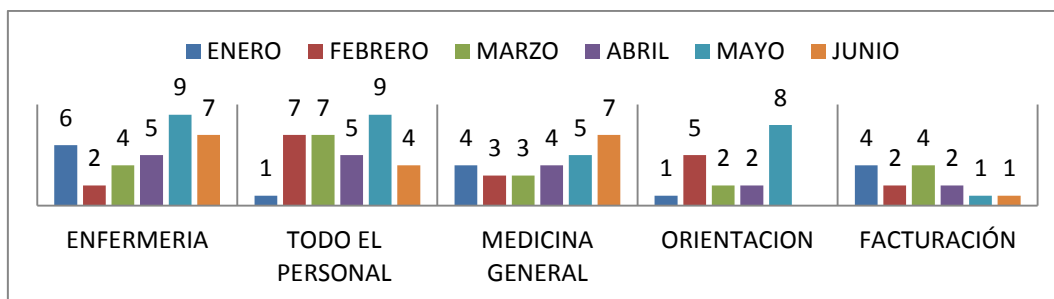
Para el I semestre de 2017 los requerimientos por trato deshumanizado se presentaron en primer lugar en el servicio de enfermería con 112 quejas y representan un 24,5% del total

recibido en esta tipología, seguido del servicio de medicina general con 57 quejas y un 12,4% en su tipología, en tercer lugar está la facturación con 51 quejas y representan un 11,1% seguido por la orientación al usuario con 25 quejas y son el 5,4% y en quinto lugar está el de vigilancia con 24 quejas y son el 5,2% en su tipología.

Los cinco primeros con mayor número de quejas representan el 58,6% del total de las quejas recibidas durante este periodo y el otro 41,4% está distribuido entre los otros servicios que presta la Subred.

### 7.1.3 Felicitaciones por servicio

En la siguiente gráfica se presentan los 2 servicios de salud que recibieron el mayor número de felicitaciones y también se presentan las felicitaciones para facturación, orientación al usuario y a todo el personal, consolidado por el Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social.



Fuente: Reporte aplicativo SDQS Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.

El primer lugar en esta tipología lo recibe el servicio de enfermería con 33 felicitaciones y representa el 9,6% del total recibido de su tipo, en segundo lugar se encuentra 33 felicitaciones que se recibieron para todo el personal de todos los servicios y son el 9,6% en su tipología, seguido de 26 felicitaciones que recibió el servicio de medicina general y representan un 7,5%, en cuarto lugar lo representa el de orientación al usuario con 18 felicitaciones y son el 5,2% y por último y en quinto lugar está facturación con 14 felicitaciones y representan un 4%.

Los cinco (5) con mayor número de felicitaciones representan un 35,9%, y el otro 64,1% están representados en los demás servicios prestados por la Subred.

## 7.2 Cierre peticiones Periodo anterior

Para el mes de junio de 2017, quedaron pendientes de periodos anteriores 380 requerimientos, de los cuales se cerraron 370 en el aplicativo (SDQS) durante este mes, que representan un 97,4% del total de los pendientes de periodos anteriores, como aparece en la siguiente tabla:



Dependencia	Total requerimientos recibidos periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
Oficina Asesora Jurídica	13	10	2,6
Oficina de Talento Humano	14	12	3,2
Salud Pública	72	72	18,9
Servicio a la Ciudadanía	8	3	0,8
USS Centro Oriente	64	64	16,8
USS La Victoria	17	17	4,5
USS Rafael Uribe Uribe	28	28	7,4
USS San Blas	51	51	13,4
USS San Cristóbal	54	54	14,2
USS Santa Clara	59	59	15,5
<b>Total general</b>	<b>380</b>	<b>370</b>	<b>97,4</b>

Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Se evidencia que la Recepción, Trámite, Seguimiento y Cierre de Peticiones, de acuerdo con la grafica anterior, el 100% de los requerimientos se registraron en el Aplicativo Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), dando cumplimiento así con el artículo 3, Numeral 3 del Acuerdo Distrital 371 de 2010, de las cuales solo al 97.4% se le ha dado respuesta.

### 7.3 Cierre de peticiones periodo actual

Del periodo actual, en la subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, se dio cierre en el aplicativo SDQS a 168 requerimientos de 585 que ingresaron durante el mes de Junio y representan el 28,7% del total ingresado, como aparece en la siguiente tabla:

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Oficina Asesora Jurídica	18	10	1,7
Oficina Asuntos Disciplinarios	1	0	0,0
Oficina de Talento Humano	20	19	3,2
Salud Pública	29	21	3,6
Servicio a la Ciudadanía	169	0	0,0
USS Centro Oriente	104	38	6,5
USS La Victoria	69	28	4,8
USS Rafael Uribe Uribe	44	15	2,6
USS San Blas	63	26	4,4
USS San Cristóbal	26	6	1,0
USS Santa Clara	42	5	0,9
<b>Total general</b>	<b>585</b>	<b>168</b>	<b>28,7</b>

Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Para este periodo, en la institución se dio cierre en el aplicativo SDQS a 538 requerimientos, de los cuales 370 corresponden a periodos anteriores y 168 corresponden a requerimientos que ingresaron en el periodo actual.

#### 7.4 Tipologías o modalidades de los requerimientos.

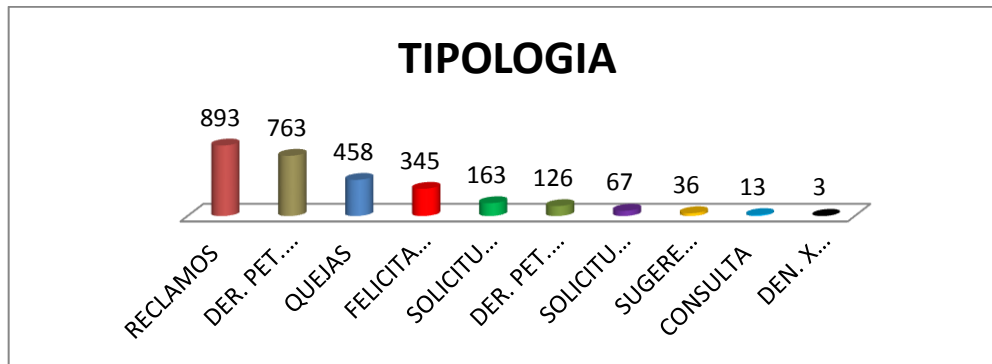
En cuanto a las tipologías de los requerimientos, en la subred integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, se registran de acuerdo a la que se presenta en el Aplicativo (SDQS) en el primer semestre 2017.

Se dio respuesta a los requerimientos, los cuales tuvieron el siguiente comportamiento:

- ✓ Para el mes de abril Ingresaron 115 derechos de petición de interés particular para un 30% del total de los requerimientos recibidos, seguido de 107 reclamos, que representan el 27,9%, el tercer lugar lo ocupan 77 quejas con un 20,1%, le siguen 36 felicitaciones con 9,4%, en quinto lugar se encuentran 25 solicitudes de información con 6,5% , seguido de 12 derechos de petición de interés general con el 3,1%, le sigue 6 sugerencias que representan un 1,6%, le sigue 3 solicitudes de copia con el 0,8% y por ultimo están 2 consultas y un 0,5%.
- ✓ Para el mes de mayo de 2017 a la Subred, ingresaron 149 reclamos, que representan el 33,4%, del total de los requerimientos recibidos durante este periodo, seguido de 88 quejas con un 19,7%, el tercer lugar lo ocupan 78 derechos de petición de interés particular para un 17,3%, le siguen 69 felicitaciones con 15,5%, en quinto lugar se encuentran 27 solicitudes de información con 6%, le sigue 18 solicitudes de copia con el 4%, le sigue 11 sugerencias que representan un 2,5% seguido de 5 derechos de petición de interés general con el 1,1% y por último está 1 consulta con un 0,2%.
- ✓ Para el mes de junio de 2017 a la Subred, ingresaron 178 reclamos, que representan el 30,4%, del total de los requerimientos recibidos durante este periodo, seguido de 173 derechos de petición de interés particular con un 29,6%, el tercer lugar lo ocupan 77 quejas con un 13,2%, le siguen 64 felicitaciones con 10,9%, en quinto lugar se encuentran 41 solicitudes de información con 7%, le sigue 23 solicitudes de copia con el 3,9%, seguido de 22 derechos de petición de interés general con el 3,8%, 4 consulta con un 0,7% y por último están 3 sugerencias que representan un 0,5%.

Se evidencia lo anterior para el primer semestre en la tabla 3 siguiente:

**Tabla 3: Tipo de Requerimientos primer semestre de 2017 Subred CO**



Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Para el I semestre de 2017 a la Subred, ingresaron 893 reclamos, que representan el 31,1%, del total de los requerimientos recibidos durante este periodo, seguido de 763 derechos de petición de interés particular con un 26,6%, el tercer lugar lo ocupan 458 quejas con un 16%, le siguen 345 felicitaciones con 12%, en quinto lugar se encuentran 163 solicitudes de información con 5,7%, le sigue 126 derechos de petición de interés general con el 4,5%, seguido de 67 solicitudes de copia con el 2,3%, seguido de 36 sugerencias que representan un 1,3%, le siguen 13 consultas con 0,4% y por ultimo 3 denuncia por presuntos actos de corrupción y un 0,1%.

#### 7.5 Total peticiones trasladadas por no competencia

Durante el mes de junio de 2017, ingresó a la subred Integrada de Servicios de Salud 8 requerimientos a los cuales se les dio traslado por no competencia como aparece en la siguiente tabla 4.

Tabla 4: Traslado de Requerimientos mes de Junio 2017 desde la Subred CO

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	2	25
SECRETARIA DE EDUCACION	1	12,5
SECRETARIA DE SALUD	1	12,5
SUBRED NORTE (NUEVA)	3	37,5
SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	1	12,5
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

#### 7.6 Oportunidad de respuesta de las Peticiones

Durante el primer semestre la Subred relaciona la oportunidad de respuesta a requerimientos ciudadanos presentados en la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente durante el I semestre de 2017, como se muestra en la siguiente tabla y gráfica:

**Tabla 5: Oportunidad de respuesta de peticiones I semestre 2017**

Oportunidad de respuestas I semestre 2017		
PQRS recepcionados	2867	100%
Oportunos	2633	92%
Inoportunos	234	8%

Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Durante el I semestre de 2017, ingresaron 2867 requerimientos, de los cuales se dio respuesta oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad vigente a 2633 requerimientos los cuales representan un 92% de oportunidad y a 234 requerimientos se les dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos y representan el 8% de inoportunidad. La oportunidad en los días de respuesta a requerimientos ciudadanos en la subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, es de 12,7 días, lo cual indica que estamos dentro de los tiempos establecidos por normatividad.

## 8 BARRERAS DE ACCESO SISTEMA DISTRITAL SDQS

Desde el año anterior, la Secretaría Distrital de Salud cambio la clasificación de las barreras de acceso a los servicios de salud. Después de realizar la consolidación de las mismas, recepcionadas y registradas a través del aplicativo de la subred que clasifica en subtemas, se observan las principales barreras que se presentaron en los meses de abril, mayo y junio en las tablas 6, 7 y 8:

**Tabla 6. Clasificación barreras de acceso Sistema Distrital SDQS mes de abril 2017**

Subtema	Total	%
Temas de Contratación: personal/recursos físicos	36	9,4
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	35	9,1
b. Ambulatorio	34	8,9
Temas Administrativos y Financieros	32	8,4
Acceso a los servicios de salud	31	8,1
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>168</b>	<b>43,9</b>
Total otros subtemas	215	56,1
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Durante este periodo “Temas de Contratación: personal/recursos físicos” ocupó el primer lugar en el top 5 de los Subtemas, con 36 requerimientos y un 9,4% del total general, seguido del Subtema “reconocimientos a la buena gestión de funcionarios” (Felicitaciones) con 35 requerimientos y un 9,1%, en tercer lugar se encuentran los servicios “Ambulatorio” con 34 requerimientos para un 8,9%, el cuarto lugar lo ocupa el subtema “Temas Administrativos y Financieros” con 32 requerimientos y un 8,3% y el quinto lugar lo ocupa el Subtema “Acceso a los servicios de salud”, con 31 requerimientos para un 8%. El top 5 de los requerimientos representa el 43,9% del total recibido durante el periodo y el 56,1% está distribuido en los demás subtemas allegados a la Subred.

**Tabla 7. Clasificación barreras de acceso Sistema Distrital SDQS mes de mayo 2017**

Subtema	Total	%
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	68	15,2
b. Ambulatorio – C. Externa General	36	8,1
Temas Administrativos y Financieros	31	7
Presuntas conductas indebidas de los servidores	31	7
b. POS	28	6,3
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>194</b>	<b>43,6</b>
Total otros subtemas	252	56,4
<b>Total general</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Durante este periodo “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” ocupó el primer lugar en el top 5 de los Subtemas, con 68 requerimientos y un 15,2% del total general, seguido del Subtema “C. Externa General con 35 requerimientos y un 8,1%, en tercer lugar se encuentran los servicios “Temas Administrativos y Financieros” y “Presuntas conductas indebidas de los servidores” con 31 requerimientos y un 7% c/u, el cuarto lugar lo ocupa el subtema “POS” con 28 requerimientos y un 6,3% estos últimos hacen referencia a la dispensación de medicamentos. El top 5 de los requerimientos representa el 43,6% del total recibido durante el periodo y el 56,4% está distribuido en los demás subtemas allegados a la Subred.

**Tabla 8. Clasificación barreras de acceso Sistema Distrital SDQS mes de junio 2017**

Subtema	Total	%
Concepto sanitario	67	11,4
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	66	11,3
b. Ambulatorio – C. Externa General	45	7,7
i. Medicina Especializada	40	6,8
Temas de Contratación: personal/recursos físicos	38	6,5
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>256</b>	<b>43,7</b>
Total otros subtemas	329	56,3
<b>Total general</b>	<b>585</b>	<b>100</b>



Fuente: Servicio al Ciudadano y Participación Social - Subred Centro Oriente ESE.

Durante este periodo “solicitud de concepto sanitario” ocupó el primer lugar en el top 5 de los Subtemas, con 67 requerimientos y un 11,4% del total general, seguido del Subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” con 66 requerimientos y un 11,3%, en tercer lugar se encuentran los servicios “Ambulatorios” con 45 requerimientos y un 7,7% le sigue “Medicina especializada” con 40 requerimientos y un 6,8% y en el quinto lugar se encuentra los temas de contratación con 38 requerimientos y un 6,5%. El top 5 de los requerimientos representa el 43,7% del total recibido durante el periodo y el 56,3% está distribuido en los demás subtemas allegados a la Subred.

## 9 PROCESO DE HUMANIZACIÓN AL CLIENTE INTERNO

El Programa de Humanización en la operación del despliegue del decálogo humanización priorizo la relación institución prestadora de salud y comunidad, así como la relación equipo de salud-paciente en el contexto de red. Por lo cual se materializo, en este periodo, al llevar a cabo intervenciones y abordajes diferentes proyectados a varios equipos de trabajo que lo solicitaron al igual que a la primera línea de atención de formas variadas en algunos a través de circuitos de descarga emocional y en otros generando otras herramientas en la atención de los pacientes que buscan la calidez en el primer contacto con el usuario y la importancia de la comunicación empática.

Para el primer trimestre de 2017 se inicia el despliegue del Decálogo de Humanización, sensibilizando los equipos de trabajo, con personal de enfermería de PYD y auxiliares de enfermería del mismo proceso, en las cuales participaron 50 personas (los listados y soportes respectivos reposan en la oficina de humanización, al igual que las encuestas pre y pos test aplicadas). Se sensibilizaron dentro del proceso de inducción a 145 estudiantes en formación que ingresaron a la Subred durante el mes de enero a realizar prácticas en los procesos administrativos y misionales tales como, aprendices del SENA, estudiantes de medicina interna, psiquiatría, ortopedia, cardiología entre otros, de diferentes Instituciones de educación superior como, la Universidad del Rosario, Javeriana, Nacional, entre otras.

Para el mes de febrero, se sensibilizaron médicos ginecólogos y médicos generales, enfermeras y auxiliares del servicio materno perinatal de la Subred Centro Oriente en las que participaron 142 personas, y en laboratorio del materno infantil 11 personas, así mismo 25 líderes de facturación, estudiantes auxiliares de enfermería 81 personas.

En el mes de marzo se continuó con 50 personas del Equipo de Facturación, otras 20 personas del Equipo de Laboratorio del Materno Infantil, 25 personas del Equipo de Calidad, 8 personas del Equipo de líderes de San Blas, 4 personas Subgerentes de procesos. Así mismo y para brindar mayor cobertura, se socializó el decálogo a 90 personas del Equipo de Servicios Generales, y a 145 guardas de seguridad en los que se enfatizó una sensibilización en Manejo de Paciente Difícil.

Los temas se enfocaron a equilibrar la tensión por los procesos de cambio, con relajación, bio danza, liberación de sentimientos y emociones, preparación del cuerpo para la liberación de tensiones musculares y desarrollando la creatividad, trabajo con pelotas de Pilates realizando ejercicios que

incentivan un adecuado manejo de las tensiones, la respiración como eje conductor del manejo de las situaciones estresantes y dolorosas, aromaterapia y relajación profunda para ayudar a liberar tensiones existentes en cuerpo y mente. La idea es integrar procesos institucionales por lo cual estas actividades se articularon con las Psicólogas de la ARL Bolívar se generaron herramientas prácticas para los colaboradores en los que hemos llamado Circuitos de Descarga Emocional, teniendo buena acogida con los que se ha implementado.

Igualmente se trabajó en la documentación del Manual de Humanización, para un avance del 90% con estrategias como:

Apoyo emocional.

fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores y colaboradoras.

Sensibilizar al cliente interno y externo sobre la importancia hacia la donación de órganos y tejidos

Manejo de paciente difícil.

Habitante de calle con componente psiquiátrico.

Población LGBTI y población diferencial.

Manejo del dolor y medicina alternativa.

Integrar Servicio al Ciudadano y Participación Social.

Gestión del Talento Humano e Intervención Extra mural.

Para el segundo trimestre de 2017 se realizó el despliegue del decálogo de humanización en sus aspectos fundamentales, sensibilizando los equipos de trabajo de áreas, procesos y equipos como: PAI, auxiliares de enfermería de Promoción y Desarrollo, servicios generales, guardas de seguridad, ginecólogos, auxiliares de facturación, enfermeras de Promoción y desarrollo, auxiliares de farmacia, estudiantes de enfermería, estudiantes de medicina interna en los que participaron 693 personas entre colaboradores y estudiantes. En cuanto a los estudiantes, que ingresan a realizar rotación en las diferentes unidades de servicio de la subred Centro Oriente, son sensibilizados a través de la evaluación Pre test y Pos test teniendo en cuenta aspectos que son fundamentales en la implementación de un servicio donde la humanización centrada en el paciente se proyecta en la consciencia de todo el equipo de salud.

Las evaluaciones finales arrojaron los siguientes resultados: al formular la pregunta ¿Sabe usted si existe un decálogo de humanización? menos del 10% lo conocía. Mientras que en la evaluación post test más del 75%. Igualmente en el post test al indagar sobre: ¿Considera usted que el saludo mirándonos a los ojos mejora la comunicación? El 79% lo considera como un aspecto fundamental en la interacción tanto con los usuarios, familia y colaboradores. A la pregunta ¿Sabía Usted que todos somos potenciales donantes de órganos y tejidos? El 80% manifestó tener conocimiento sobre ello. Sobre la pregunta ¿Usted cree que desde su que hacer puede contribuir al descanso de nuestros pacientes? El 80% consideró que puede facilitar el descanso de los pacientes y su acompañante.

En la actualidad se cuenta con un avance del 70% de la documentación del Manual de Humanización al igual que los instructivos que apoyan su despliegue e instructivos que proponen las actividades.

En lo referente a la Donación de órganos y tejidos se realiza sensibilización dirigida a los usuarios en las salas de espera de las unidades Santa Clara, San Juan de dios, Altamira, Jorge Eliécer Gaitán,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

Subred Centro Oriente E.S.E.  
Unidad de Servicios de Salud Rafael Uribe Uribe

Olaya, La victoria y San Blas invitándolos a ser donantes de vida. 214 personas sensibilizadas.

De igual manera en el segundo trimestre de 2017 se contó con el acompañamiento de la secretaria distrital de salud de la regional N1, realizando una sensibilización, a los estudiantes en proceso de rotación en la subred Centro Oriente en el tema de donación de órganos y tejidos con fines de trasplante en el proceso de inducción a 263 estudiantes de las Universidades FUS, SENA, ECCI, Universidad del Área Andina entre otros, obteniendo el segundo puesto a nivel distrital, por la gestión adelantada en la sensibilización a los usuarios y su familia de diferentes formas.

Cordialmente,

**ANGEL MARIA FONSECA CORREA**

Jefe de Oficina Control Interno

UPSS Rafael Uribe Uribe

Consolidó: Sonia María Ramírez Jaramillo – Enfermera – Auditor Oficina de Control Interno

Datos obtenidos por Proceso Gestión de Calidad y Voz del Usuario y Proceso de Servicio al Ciudadano y Participación Social.

Carrera 12D N° 26 A 62 Sur  
Código postal: 111821  
Tel.: 5966600  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS