FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00

Proceso, área que lidera la reunión	Nombre de quien elabora el acta
Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Referentes Participación comunitaria

1. Objetivo de la reunión:

Desarrollar las sesiones mensuales de las Juntas Asesoras Comunitarias de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE.

2. Temas a tratar:

1. Bienvenida e Instalación de la sesión.
2. Verificación del quórum con presentación de los asistentes
3. Lectura orden del dia
4. Aprobación acta sesión de julio
5. Capacitación servicios complementarios con procedimiento de entrega y medicamentos pendientes
6. Socialización Ruta de Salud – Subred Centro Oriente
7. Indicadores Oficina de Participación y acciones de mejora
8. Propuesta de mejoramiento JAC.
9. Compromisos y varios

3. Desarrollo:

La referente de participación social de la Subred Centro Oriente Leidy Fuya da inicio a la sesión general ordinaria correspondiente al mes de agosto de 2023 siendo las 9:00 a.m., en el auditorio de la Alcaldía Local Antonio Nariño dando la bienvenida a cada uno de los asistentes.

Verificación del quórum. Se realiza presentación de los asistentes evidenciando las siguientes situaciones:

- Asistencia de delegados de las formas de participación a las Juntas Asesoras Comunitarias de la Subred: Rafael Uribe Uribe #3; Antonio Nariño #1; San Cristóbal #2; La Victoria #2; San Blas #1 y Centro Oriente
- Profesional apoyo a la Dirección Técnica de Servicios Complementarios; dirección de gestión del riesgo, dirección de Urgencias y Hospitalización de la Subred Centro Oriente
- Regente Química farmacéutica de la Subred Centro Oriente

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00

- Profesional de análisis de políticas y gestión del riesgo
- Delegados Alcaldía Local de las localidades Antonio Nariño, Rafael Uribe y Santa fe
- Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano de la Subred Centro Oriente,
- Referentes de participación comunitaria de la Subred Centro Oriente
- Referente del servicio de Ruta de la Salud
- Gestora Institucional de la Secretaría Distrital de salud

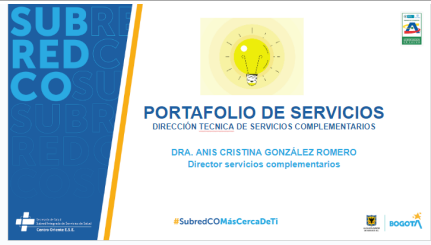


Lectura orden del día: La referente de participación social presenta el orden del día, el cual es aprobado por los asistentes.

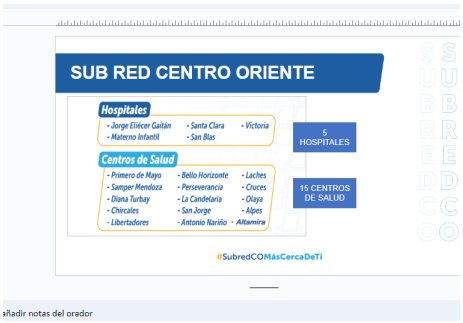
Aprobación acta sesión correspondiente al mes de julio. La referente de participación social indaga la lectura del acta nexo en la convocatoria teniendo la lectura del mismo por el 70% de los asistentes quienes proceden a su aprobación sin ninguna recomendación.

Capacitación de servicios complementarios con procedimiento de entrega y pendientes de medicamentos. La profesional apoyo a la Dirección Técnica de Servicios Complementarios Ángela Montes socializa el portafolio de servicios de los servicios complementarios haciendo énfasis en los servicios de Laboratorio clínico; imágenes diagnósticas; nutrición.

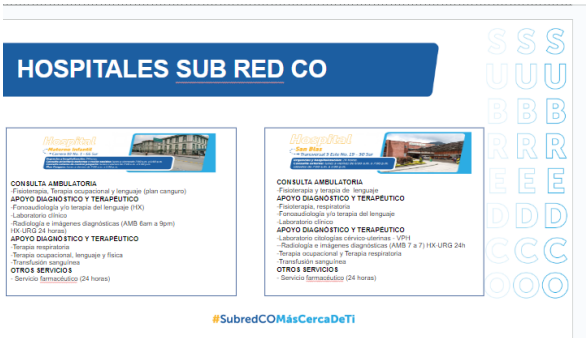
FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00











FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00





Sobre el procedimiento la regente química farmacéutica de la Subred Centro Oriente ilustra el procedimiento de entrega o pendientes de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo a las resoluciones, leyes y normas vigentes, haciendo énfasis en los siguientes aspectos:

- Acceso al servicio de farmacias; medicamentos y personas para atender resaltando que en las unidades de hospitalización y urgencias el servicio es 24 horas y los 7 días de la semana, atendido por auxiliares de farmacia idóneas para la entrega de medicamentos
- Horarios de atención: Manifiesta el portafolio de servicios frente a este servicio de farmacia en cada una de las unidades.
- Almacenamiento y dotación en las farmacias.
- Contratación para la adquisición, a través de las normas establecidas, licitación pública, y estándares de calidad. En estos procesos de adquisición se buscan estrategias para las órdenes de compra, así como la escogencia de marcas y laboratorios reconocidos
- Al.mes se.entregan aprox 100.000 fórmulas hospitalizados de 30.000 consultas en el servicio de consulta externa
- Presupuesto mensual para la compra de medicamentos.
- Secretaria Distrital de Salud salud verifica cumplimiento de términos de habilitación para dispensar medicamentos.
- Menciona dificultad en Altamira mientras se habilita la farmacia tomando medidas para entrega en domicilió
- Las fórmulas de 6 meses se entregan mes a mes.

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00

Preguntas de los asistentes

- Se solicita avances de gestión institucional frente a la problemática en la disponibilidad de los medicamentos para el dolor como el tramadol.
- Manifestación de participantes frente al cambio de medicamentos para diabéticos de manera constante.
- Se obtiene propuesta de tener en cuenta ampliación del servicio de medicina alternativa

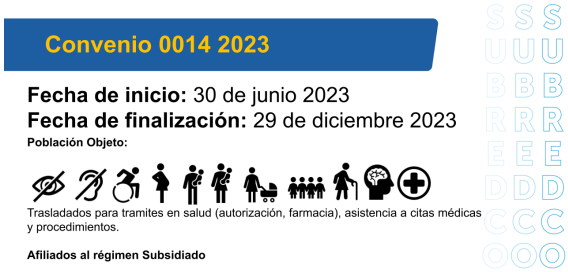
Respuesta Institucional

- Frente a la problemática en la disponibilidad de los medicamentos para el dolor como el tramadol, se está formulando medicamento con registros IMVIMA, que tiene la misma composición, con disponibilidad en el mercado y se buscan alternativas terapéuticas.

Socialización Ruta de Salud – Subred Centro Oriente: La referente del servicio de Ruta de la Salud Dra. Luz Stella González presenta el procedimiento de la ruta haciendo hincapié en los siguientes aspectos:

- Objetivo Convenio 0014 2023
- Fecha de inicio: 30 de junio 2023
- Fecha de finalización: 29 de diciembre 2023
- Poblaciòn objeto
- Recurso Humano
- Informaciòn para su solicitud a travès de volante

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00







Pregunta de los asistentes

- Sra Isabel Peña pregunta sobre el convenio de este servicio en todas las Subredes del Distrito y manifiesta que publicará la novedad en trabajo Social en los servicios en el Hospital Santa Clara
- Posibilidad de ubicar cabina para asignación de citas en el Centro de Salud Diana Turbay

Respuesta Institucional

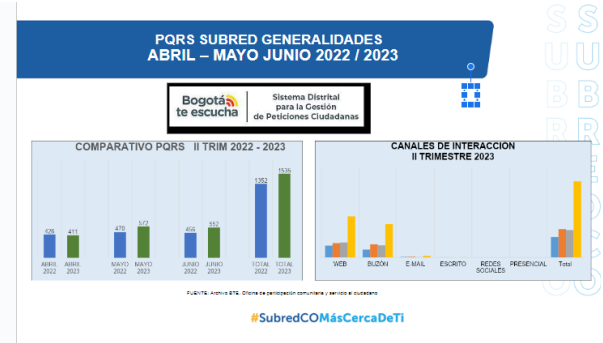
- El convenio activo a la fecha es el de la Subred Centro Oriente con el número 00142023 del 30 de junio al 29 de diciembre 2023

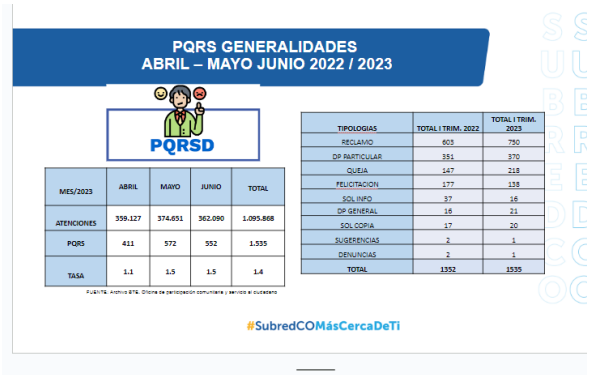
Socialización PQRS y análisis oportunidades de mejora: La referente de participación social de la Subred Centro Oriente Leidy Fuya socializa el informe de peticiones, quejas,

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00

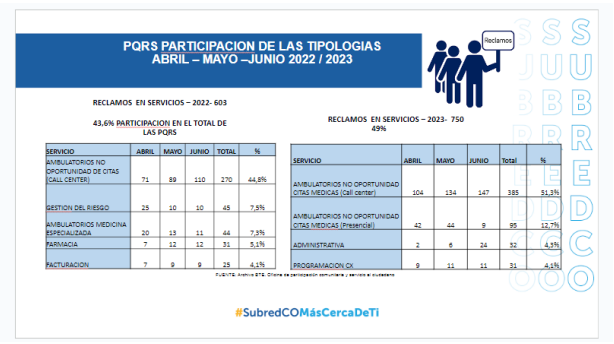
reclamos y sugerencias –PQRS- II trimestre 2022 y II trimestre 2023; haciendo énfasis en los siguientes aspectos:

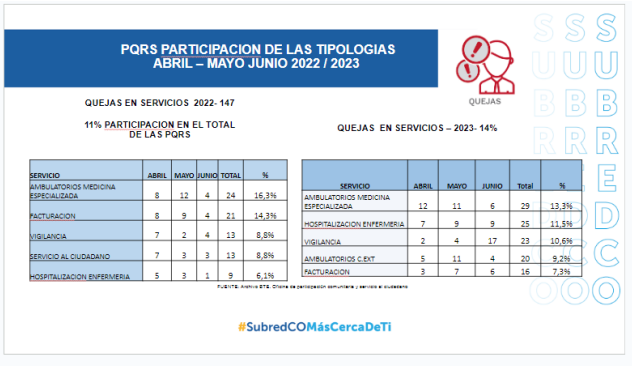
PQRS Subred Generalidades Abril – Mayo Junio 2022 / 2023

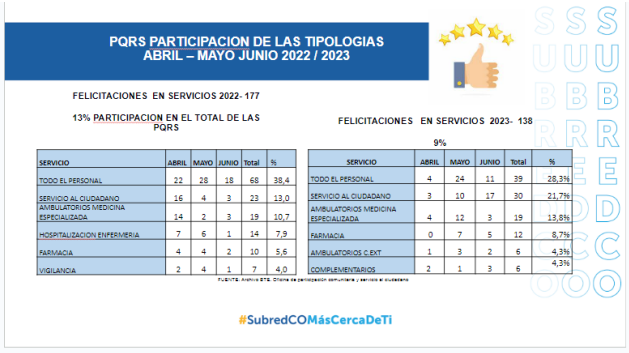




PQRS Participación de las tipologías Abril – Mayo –Junio 2022 / 2023

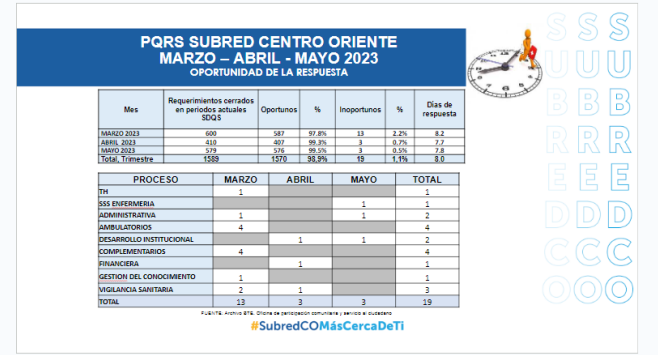






FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00

PQRS Subred Centro Oriente: Marzo – Abril - Mayo 2023 - Oportunidad de la Respuesta



PQRS SUBRED CENTRO ORIENTE
MARZO – ABRIL - MAYO 2023
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

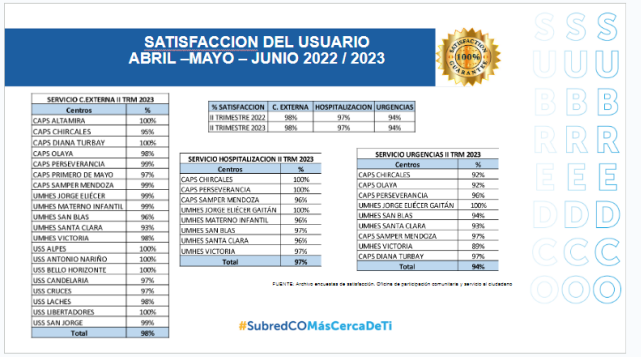
Mes	Requerimientos cerrados en periodos actuales SDQS	Oportunos	%	Inoportunos	%	Días de respuesta
MARZO 2023	600	587	97.8%	13	2.2%	8.2
ABRIL 2023	410	407	99.3%	3	0.7%	7.7
MAYO 2023	579	576	99.5%	3	0.5%	7.8
Total, Trimestre	1589	1570	98.9%	19	1.1%	8.0

PROCESO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
TH	1			1
SSS ENFERMERIA			1	1
ADMINISTRATIVA	1		1	2
AMBULATORIOS	4			4
DESARROLLO INSTITUCIONAL		1	1	2
COMPLEMENTARIOS	4			4
FINANCIERA		1		1
GESTION DEL CONOCIMIENTO	1			1
VIGILANCIA SANITARIA	2	1		3
TOTAL	13	3	3	19

FUENTE: Archivo BTA. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

Satisfacción del Usuario Abril –Mayo – Junio 2022 / 2023



SATISFACCION DEL USUARIO
ABRIL –MAYO – JUNIO 2022 / 2023

SERVICIO C.EXTERNA II TRM 2023	
Centros	%
CAPS ALTAMIRA	100%
CAPS CHIRCALES	95%
CAPS DIANA TURBAY	100%
CAPS OLAYA	98%
CAPS PERSEVERANCIA	99%
CAPS PRIMERO DE MAYO	97%
CAPS SAMPER MENDOZA	99%
UMHES JORGE ELIÉCER	99%
UMHES MATERNO INFANTIL	99%
UMHES SAN BLAS	96%
UMHES SANTA CLARA	93%
UMHES VICTORIA	98%
USS ALPES	100%
USS ANTONIO NARIÑO	100%
USS BELLO HORIZONTE	100%
USS CANDELARIA	97%
USS CRUCES	97%
USS LACHES	98%
USS LIBERTADORES	100%
USS SAN JORGE	99%
Total	98%

% SATISFACCION	C. EXTERNA	HOSPITALIZACION	URGENCIAS
II TRIMESTRE 2022	98%	97%	94%
II TRIMESTRE 2023	98%	97%	94%

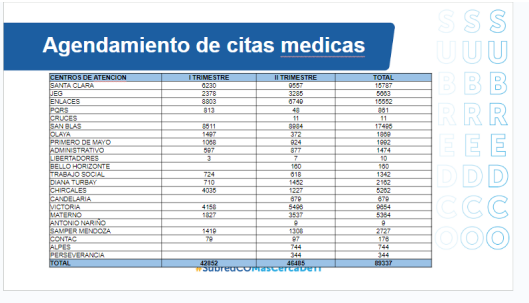
SERVICIO HOSPITALIZACION II TRM 2023	
Centros	%
CAPS CHIRCALES	100%
CAPS PERSEVERANCIA	100%
CAPS SAMPER MENDOZA	96%
UMHES JORGE ELIÉCER GAITÁN	100%
UMHES MATERNO INFANTIL	96%
UMHES SAN BLAS	97%
UMHES SANTA CLARA	96%
UMHES VICTORIA	97%
Total	97%

SERVICIO URGENCIAS II TRM 2023	
Centros	%
CAPS CHIRCALES	92%
CAPS OLAYA	92%
CAPS PERSEVERANCIA	96%
UMHES JORGE ELIÉCER GAITÁN	100%
UMHES SAN BLAS	94%
UMHES SANTA CLARA	93%
CAPS SAMPER MENDOZA	97%
UMHES VICTORIA	88%
CAPS DIANA TURBAY	97%
Total	94%

FUENTE: Archivo encuestas de satisfacción. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

Agendamiento de citas médicas

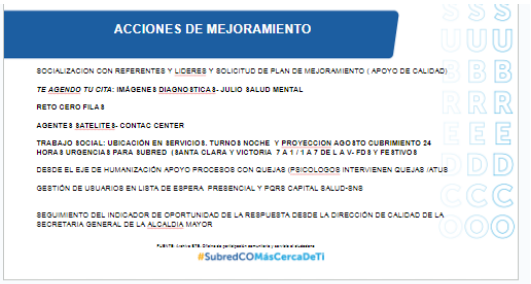


Agendamiento de citas medicas

CENTROS DE ATENCION	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
SANTA CLARA	6230	9557	15787
LEO	2376	3286	5663
ENLACES	8803	6749	15552
PCRS	913	48	961
CRUCES		11	11
SAN BLAS	8511	8994	17496
OLAYA	1487	372	1859
PRIMERO DE MAYO	1068	924	1992
ADMINISTRATIVO	597	877	1474
LIBERTADORES	3	7	10
BELLO HORIZONTE		160	160
TRABAJO SOCIAL	724	618	1342
DIANA TURBAY	710	1452	2162
CHIRCALES	4035	1227	5262
CANDELARIA		679	679
VICTORIA	4158	5496	9654
MATERNO	1827	3537	5364
ANTONIO NARIÑO		9	9
SAMPER MENDOZA	1419	1308	2727
CONTAC	79	97	176
ALPES		744	744
PERSEVERANCIA		344	344
TOTAL	42652	46885	89537

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00

Acciones de Mejoramiento





Se finaliza este punto por parte de la jefe de oficina presentando las estrategias de mejoramiento y solicita a los asistentes socializar esta información en salas de espera de las unidades de la Subred Centro Oriente.

Propuesta de mejoramiento Juntas Asesoras Comunitarias de la Subred Centro Oriente. La referente de participación comunitaria Laura Murcia manifiesta que durante las sesiones que se han realizado desde el mes de junio de manera conjunta, se evidencia que hay problemas compartidos en las 6 localidades como:

- ❖ Quejas presentadas por los usuarios en la atención deshumanizada
- ❖ Necesidad de actualizar la pieza comunicativa de esta instancia de participación.
- ❖ Conocer, comprender y adherir los derechos y deberes de los usuarios

Varios
Se realiza ejercicio en tiempo real de la página web para ingreso y verificar información.

Socialización canales de escucha, derechos y deberes de los usuarios de la Subred Centro Oriente bajo la estrategia de Gobierno Abierto –GABO-

✔ Canales de Escucha.

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00

CANALES DE ESCUCHA





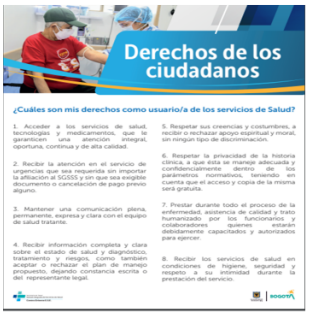
#SubredCOMásCercaDeTi

✔ Derechos y Deberes.

DEBERES Y DEBERES SUBRED CENTRO ORIENTE



#SubredCOMásCercaDeTi





#SubredCOMásCercaDeTi

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	9:00	11:00



#SubredCOMásCercaDeTi

Compromisos

Próxima sesión mes de septiembre 14-09-2023- 9:00 am – Alcaldía Local Rafael Uribe U

Agenda concertada

- Socialización portafolio Ambulatorios
- Revisión Determinantes Sociales en Salud Subred Centro Oriente-
- Presentación de propuestas de mejoramiento JAC
- Programa de Humanización-Mes de Octubre
- Capital Salud-Estrategias de mejoramiento

Se culmina esta sesión siendo las 11:00 am., a satisfacción de los que en ella intervinieron

Registro Fotografico

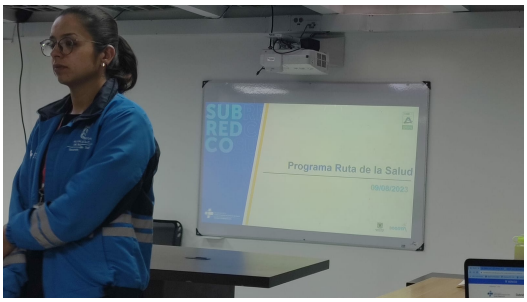
FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	**9:00**	**11:00**



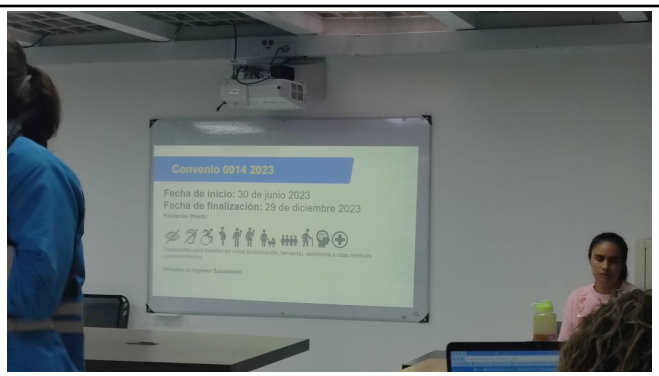








FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	**9:00**	**11:00**

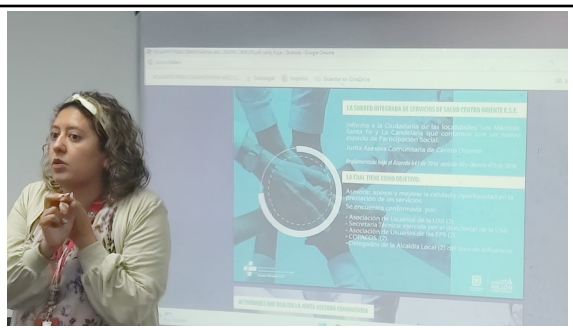








FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	**9:00**	**11:00**



4. Compromisos Establecidos y Responsables					
Qué	**Quién**	**Cuándo**	**Observaciones**		
Tarea o Actividad	**Responsable**	**Fecha límite**	**Si**	**No**	
Sesión general ordinaria	Integrantes JAC	14-09-2023			
Revisar pieza comunicativa –volante- y enviar sugerencias para su actualización en la próxima sesión	Integrantes JAC	14-09-2023			

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Sesión de Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente E.S.E.	**9:00**	**11:00**

5. Asistencia				
Nombres y Apellidos	**Cargo**	**Área (unidad)**	**Correo**	**Firma**

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CÓDIGO: ET-CO-FT-001 VERSIÓN: 4 FECHA: 2022-05-27
	FORMATO ACTA DE REUNION	

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Juntas Asesoras Comunitarias Subred	9:00	16:00

5. Asistencia

Nombres y Apellidos	Cargo	Área (unidad) SAC	Correo	Firma
Beatriz Alberto Castro	Delegado comité JAC	RUU		
Laura Fabriana Bernardez R	Referente farmacéutico	Sub Victoria	referentefarmaceuticos@subred	
Angela Yanet de Dios	Apoyo Act. Complementarios	Sub V. Unidad	apoyodeactcomplementarios@subred	
Eduyro Caramillo Chiroz	Referente - Análisis y Polit	Dirección Gestión del Riesgo	gobierno@subred.gov.co	
Juan Angel montiel Martinez	JAC.	D.U.C.	montiel.juanangel@gmail.com	
Dora Olga Sanchez R	Junta Asesora	JAC. Policarpa	doraliisan@hotmail.com	
Johanna P. Echeverra	Delegada Alcaldía AN.	JAC Antonio Nariño		
Claudia Milena Salazar C	Delegada Alcaldía Santa Fe	JAC. Centro oriente	claudia.salazar@gobierno	
Alexander Rodriguez S	Profesional SDS	SDS	arodriguez@salud	
PAULINA CUBILLOS M	AS delegada	JAC S C	PAULINA7640@Gmail	
Luis Marco Lora	COPOCO	JAC Soratoli	Soratoli.marco3336 Hotmail.com	
Emperatriz Lagos	Asociación	Ja S sorbios	Emperatrizlagos@gmail.com	
Dios Molina Cargonita	Copoco	JAC San Cristoba		Dios Cargonita
Joaquin Algarraeis	asovictoria	JAC victoria		Joaquin A.
Diana Carolina Tonca Reyes	Delegado Alcaldía local	RU JAC RU	dcarolatonca@hotmail.com	
Liliam Meneses	Delegado DILEC	JAC RUU	lmeneses@subred	

Amb

Powered by CamScanner

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CÓDIGO: ET-CO-FT-001 VERSIÓN: 4 FECHA: 2022-05-27
	FORMATO ACTA DE REUNION	

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/10	Juntas Asesoras Comunitarias Subred C.O	9:00 am	1:00

5. Asistencia

Nombres y Apellidos	Cargo	Área (unidad)	Correo	Firma
Luz Estela Gonzalez Parragos	Profes G. Coor: Ilota	Convocha 2023	gestionprocesossatus@subred	Luz Gonzalez
laura Camila Quiroga	Prensa - subred	Comunicaciones	laurac.mamdejo@hotmail	laura Quiroga
[illegible]	Profesional Apoyo Dir. Org	JAC - Centro	apoyoprofesionalurgencias@subred	[illegible]
Maria Isabel Peña	COPACOS	JAC Antonio Nariño	[illegible]	[illegible]
SIXTO DARIO DURAN	DIRECCION HOSPITALARIA	JAC SANTA [illegible]	DIRECCION.hospitalaria@sdo.gov	[illegible]
Luis Fernando Posada C.	COPACO MARTIRES	JAC Centro Oriente	[illegible]	[illegible]
Julian Zoluaga Torres	profesional participación	participación C.O	participacion@subredcentrooriente.gov.co	Julian Zoluaga
Angela Reyes	profesional participación Subred	C.O JAC RUU	participacionyatencionalciudadano@subredcentrooriente.gov.co	[illegible]
Mary Lucia Lopez	jefe oficina	PCySC	Participacionyatencion@	[illegible]
Florencia Garcia M.	Junta Asesora	R U U.	florcris@gmail.com	[illegible]
EXCUSA JUNTAS BUSES	REPRESENTE PARTICIPACION	PARTICIPACION C	Participacion C	[illegible]

Powered by CamScanner

Sesión Juntas Asesoras Comunitarias Subred Centro Oriente

Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

#SubredCOMásCercaDeTi

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

Orden del día

Presentación de los asistentes

Aprobación Acta sesión de julio

1. Capacitación de servicios complementarios con procedimiento de entrega y pendientes de medicamentos.
2. Socialización Ruta de Salud – Subred Centro Oriente
3. Indicadores Oficina de Participación y acciones de mejora.
4. Propuesta de mejoramiento JAC.
5. Compromisos próxima sesión:

- Próxima sesión mes de septiembre 14-09-2023- 9:00 am – Alcaldía Local Rafael Uribe U
- Socialización portafolio Ambulatorios
- Revisión Determinantes Sociales en Salud Subred Centro Oriente-
- Presentación de propuestas de mejoramiento JAC
- Programa de Humanización-Mes de Octubre
- Capital Salud-Estrategias de mejoramiento

1. Proposiciones y varios

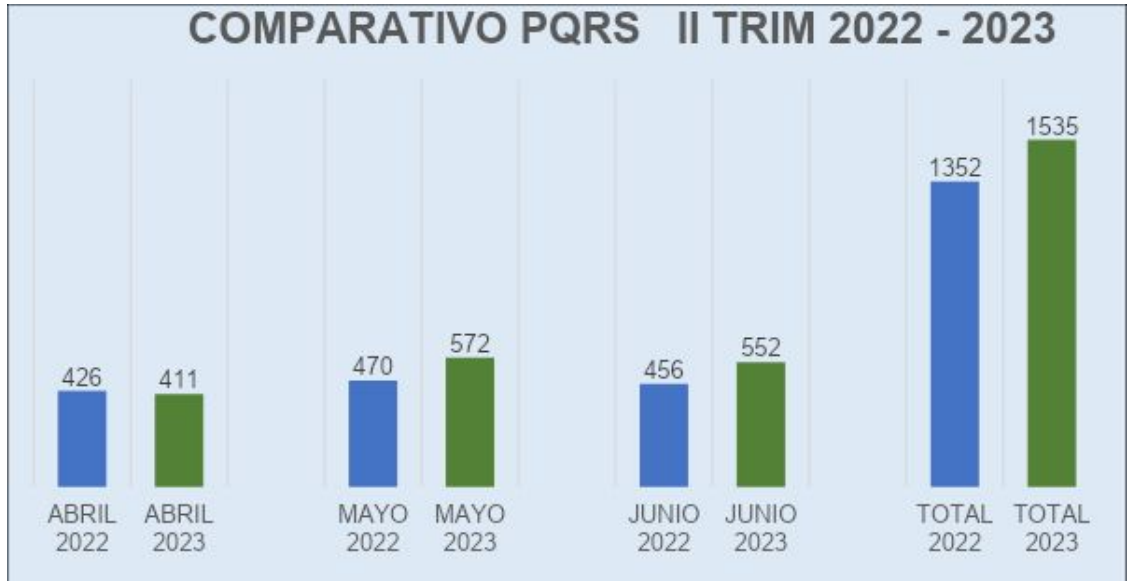
- Derecho y deber de la semana.
- socialización cronograma Plan de Intervenciones colectivas PIC.
- Presentación de pieza comunicativa JAC para actualización.

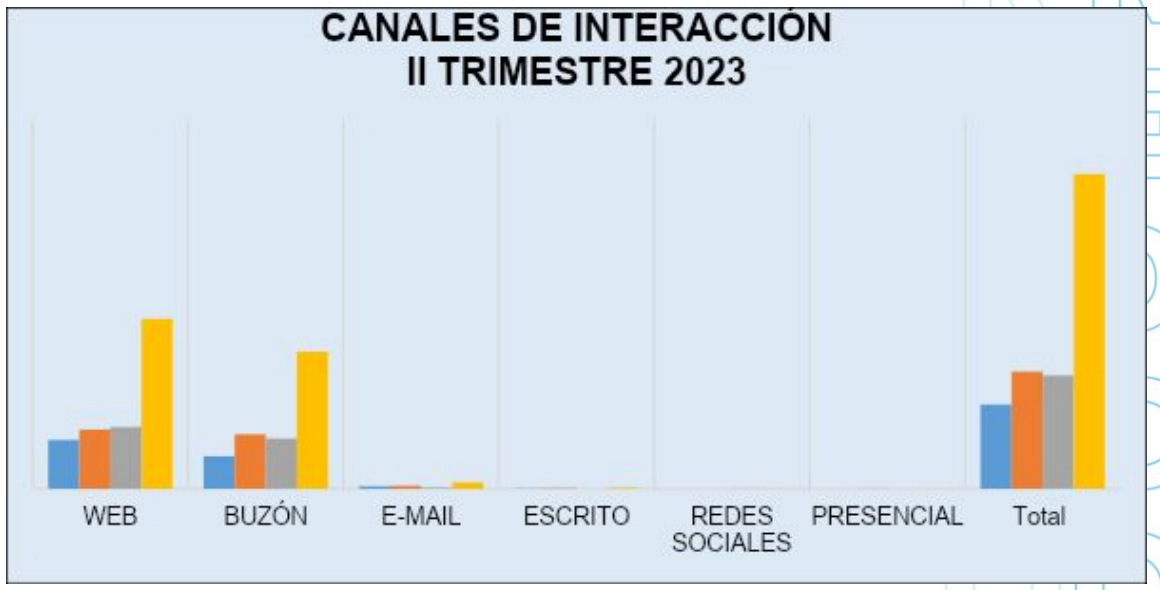
INDICE DE CONTENIDO

- PQRS GENERALIDADES
  ABRIL – MAYO – JUNIO 2022 / 2023
- PQRS PARTICIPACION DE LAS TIPOLOGIAS
  ABRIL – MAYO – JUNIO 2022 / 2023
- PQRS OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
  MARZO -ABRIL – MAYO / 2023
- SATISFACCION DEL USUARIO
- ACCIONES DE MEJORAMIENTO

PQRS SUBRED GENERALIDADES
ABRIL – MAYO JUNIO 2022 / 2023

Bogotá te escucha | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas





FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

PQRS GENERALIDADES
ABRIL – MAYO JUNIO 2022 / 2023



MES/2023	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIONES	359.127	374.651	362.090	1.095.868
PQRS	411	572	552	1.535
TASA	1.1	1.5	1.5	1.4

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

TIPOLOGIAS	TOTAL I TRIM. 2022	TOTAL I TRIM. 2023
RECLAMO	603	750
DP PARTICULAR	351	370
QUEJA	147	218
FELICITACION	177	138
SOL INFO	37	16
DP GENERAL	16	21
SOL COPIA	17	20
SUGERENCIAS	2	1
DENUNCIAS	2	1
TOTAL	**1352**	**1535**

PQRS PARTICIPACION DE LAS TIPOLOGIAS ABRIL – MAYO –JUNIO 2022 / 2023



RECLAMOS EN SERVICIOS – 2022- 603

43,6% PARTICIPACION EN EL TOTAL DE LAS PQRS

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
AMBULATORIOS NO OPORTUNIDAD DE CITAS (CALL CENTER)	71	89	110	270	44,8%
GESTION DEL RIESGO	25	10	10	45	7,5%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	20	13	11	44	7,3%
FARMACIA	7	12	12	31	5,1%
FACTURACION	7	9	9	25	4,1%

RECLAMOS EN SERVICIOS – 2023- 750
49%

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
AMBULATORIOS NO OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS (Call center)	104	134	147	385	51,3%
AMBULATORIOS NO OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS (Presencial)	42	44	9	95	12,7%
ADMINISTRATIVA	2	6	24	32	4,3%
PROGRAMACION CX	9	11	11	31	4,1%

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

PQRS PARTICIPACION DE LAS TIPOLOGIAS ABRIL – MAYO JUNIO 2022 / 2023



QUEJAS EN SERVICIOS 2022- 147

11% PARTICIPACION EN EL TOTAL DE LAS PQRS

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	8	12	4	24	16,3%
FACTURACION	8	9	4	21	14,3%
VIGILANCIA	7	2	4	13	8,8%
SERVICIO AL CIUDADANO	7	3	3	13	8,8%
HOSPITALIZACION ENFERMERIA	5	3	1	9	6,1%

QUEJAS EN SERVICIOS – 2023- 14%

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	12	11	6	29	13,3%
HOSPITALIZACION ENFERMERIA	7	9	9	25	11,5%
VIGILANCIA	2	4	17	23	10,6%
AMBULATORIOS C.EXT	5	11	4	20	9,2%
FACTURACION	3	7	6	16	7,3%

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

PQRS PARTICIPACION DE LAS TIPOLOGIAS ABRIL – MAYO JUNIO 2022 / 2023



FELICITACIONES EN SERVICIOS 2022- 177

13% PARTICIPACION EN EL TOTAL DE LAS PQRS

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
TODO EL PERSONAL	22	28	18	68	38,4
SERVICIO AL CIUDADANO	16	4	3	23	13,0
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	14	2	3	19	10,7
HOSPITALIZACION ENFERMERIA	7	6	1	14	7,9
FARMACIA	4	4	2	10	5,6
VIGILANCIA	2	4	1	7	4,0

FELICITACIONES EN SERVICIOS 2023- 138

9%

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
TODO EL PERSONAL	4	24	11	39	28,3%
SERVICIO AL CIUDADANO	3	10	17	30	21,7%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	4	12	3	19	13,8%
FARMACIA	0	7	5	12	8,7%
AMBULATORIOS C.EXT	1	3	2	6	4,3%
COMPLEMENTARIOS	2	1	3	6	4,3%

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

PQRS SUBRED CENTRO ORIENTE
MARZO – ABRIL - MAYO 2023
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA



Mes	Requerimientos cerrados en periodos actuales SDQS	Oportunos	%	Inoportunos	%	Días de respuesta
MARZO 2023	600	587	97.8%	13	2.2%	8.2
ABRIL 2023	410	407	99.3%	3	0.7%	7.7
MAYO 2023	579	576	99.5%	3	0.5%	7.8
Total, Trimestre	1589	1570	98,9%	19	1,1%	8.0

PROCESO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
TH	1			1
SSS ENFERMERIA			1	1
ADMINISTRATIVA	1		1	2
AMBULATORIOS	4			4
DESARROLLO INSTITUCIONAL		1	1	2
COMPLEMENTARIOS	4			4
FINANCIERA		1		1
GESTION DEL CONOCIMIENTO	1			1
VIGILANCIA SANITARIA	2	1		3
TOTAL	13	3	3	19

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

SATISFACCION DEL USUARIO
ABRIL –MAYO – JUNIO 2022 / 2023



SERVICIO C.EXTERNA II TRM 2023	
Centros	**%**
CAPS ALTAMIRA	100%
CAPS CHIRCALES	95%
CAPS DIANA TURBAY	100%
CAPS OLAYA	98%
CAPS PERSEVERANCIA	99%
CAPS PRIMERO DE MAYO	97%
CAPS SAMPER MENDOZA	99%
UMHES JORGE ELIÉCER	99%
UMHES MATERNO INFANTIL	99%
UMHES SAN BLAS	96%
UMHES SANTA CLARA	93%
UMHES VICTORIA	98%
USS ALPES	100%
USS ANTONIO NARIÑO	100%
USS BELLO HORIZONTE	100%
USS CANDELARIA	97%
USS CRUCES	97%
USS LACHES	98%
USS LIBERTADORES	100%
USS SAN JORGE	99%
Total	**98%**

% SATISFACCION	C. EXTERNA	HOSPITALIZACION	URGENCIAS
II TRIMESTRE 2022	98%	97%	94%
II TRIMESTRE 2023	98%	97%	94%

SERVICIO HOSPITALIZACION II TRM 2023	
Centros	**%**
CAPS CHIRCALES	100%
CAPS PERSEVERANCIA	100%
CAPS SAMPER MENDOZA	96%
UMHES JORGE ELIÉCER GAITÁN	100%
UMHES MATERNO INFANTIL	96%
UMHES SAN BLAS	97%
UMHES SANTA CLARA	96%
UMHES VICTORIA	97%
Total	**97%**

SERVICIO URGENCIAS II TRM 2023	
Centros	**%**
CAPS CHIRCALES	92%
CAPS OLAYA	92%
CAPS PERSEVERANCIA	96%
UMHES JORGE ELIÉCER GAITÁN	100%
UMHES SAN BLAS	94%
UMHES SANTA CLARA	93%
CAPS SAMPER MENDOZA	97%
UMHES VICTORIA	89%
CAPS DIANA TURBAY	97%
Total	**94%**

FUENTE: Archivo encuestas de satisfacción. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

SOCIALIZACION CON REFERENTES Y LIDERES Y SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO (APOYO DE CALIDAD)

***TE AGENDO TU CITA*: IMÁGENES DIAGNOSTICAS- JULIO SALUD MENTAL**

RETO CERO FILAS

AGENTES SATELITES- CONTAC CENTER

TRABAJO SOCIAL: UBICACIÓN EN SERVICIOS. TURNOS NOCHE Y PROYECCION AGOSTO CUBRIMIENTO 24 HORAS URGENCIAS PARA SUBRED (SANTA CLARA Y VICTORIA 7 A 1 / 1 A 7 DE L A V- FDS Y FESTIVOS

DESDE EL EJE DE HUMANIZACIÓN APOYO PROCESOS CON QUEJAS (PSICOLOGOS INTERVIENEN QUEJAS /ATUS

GESTIÓN DE USUARIOS EN LISTA DE ESPERA PRESENCIAL Y PQRS CAPITAL SALUD-SNS

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

Acciones de Mejoramiento





- Educación ciudadana para el manejo de digiturnos.
- Estrategia telefónica para la aplicación de encuesta de satisfacción
- Cabinas telefónicas de contacto con contac center.
- Diseño y coordinación para avanzar en el menú informativo del PBX.
- Participación de la Subred para la medición del IDSC- Veeduría D.
- Donaciones para los pacientes en abandono.

Conoce más en:

https://www.subredcentrooriente.gov.co/

Twitter
@SubRedCentroOri

Instagram
subred_centrooriente

Facebook
subredcentrooriente

YouTube
Subred Centro Oriente

TikTok
subred_centrooriente

LinkedIn
Subred Centro Oriente

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

#SubredCOMásCercaDeTi

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

DIRECCIÓN TECNICA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

DRA. ANIS CRISTINA GONZÁLEZ ROMERO

Director servicios complementarios

#SubredCOMásCercaDeTi

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

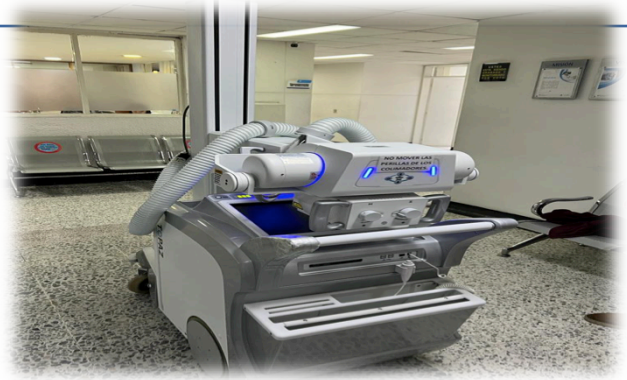
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

PROCESOS ASIGNADOS A LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

1. LABORATORIO CLÍNICO TRANSFUSIONAL TOXICOLOGÍA.



2. IMÁGENES DIAGNÓSTICAS.



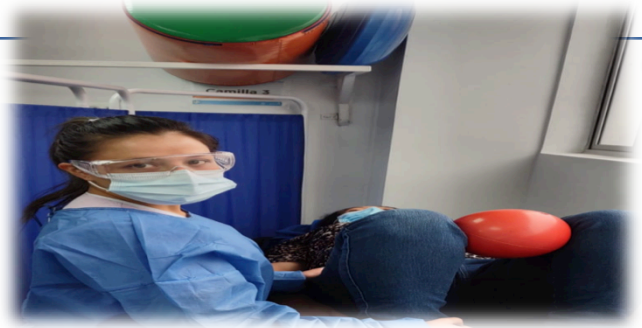
3. SEVICIO FARMACÉUTICO.



4. APOYO DIAGNÓSTICO (PATOLOGÍA).



5. TERAPIA Y REHABILITACIÓN



6. NUTRICIÓN



#SubredCOMásCercaDeTi

SUB RED CENTRO ORIENTE



#SubredCOMásCercaDeTi

SUB RED CENTRO ORIENTE

Hospitales

- Jorge Eliécer Gaitán
- Materno Infantil
- Santa Clara
- San Blas
- Victoria

5 HOSPITALES

Centros de Salud

- Primero de Mayo
- Samper Mendoza
- Diana Turbay
- Chircales
- Libertadores
- Bello Horizonte
- Perseverancia
- La Candelaria
- San Jorge
- Antonio Nariño
- Laches
- Cruces
- Olaya
- Alpes
- Altamira

15 CENTROS DE SALUD

#SubredCOMásCercaDeTi

HOSPITALES SUB RED CO

Hospital Jorge Eliécer Gaitán

Carrera No. 4 A Este No. 5 - 20

Urgencias y hospitalización: 24 horas.
Consulta externa: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



-Laboratorio clínico.
-Radiología e imágenes diagnósticas (AMB 7 a 7) HX-URG (24 horas)
-Terapia física (1 vez a la semana) (HX)
-Terapia respiratoria (HX)
-Transfusión sanguínea
-Servicio farmacéutico (24 horas)

Hospital Victoria

Diagonal 39 Sur No. 3 -20 Este

Urgencias y hospitalización: 24 horas.
Consulta externa: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
Vacunación: sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.



CONSULTA AMBULATORIA
-Fisioterapia (plan canguro)
-Fonoaudiología (plan canguro)
-Terapia ocupacional (plan canguro)
OTROS SERVICIOS
-Servicio farmacéutico (24 horas)

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Laboratorio clínico
-Transfusión sanguínea
-Radiología e imágenes diagnósticas (AMB 7 a 9) HX-URG
-Terapia de lenguaje, ocupacional, respiratoria y Terapia física.

Hospital Santa Clara

Carrera 14 B No. 1 - 45 Sur

Urgencias y hospitalización: 24 horas.
Consulta externa: lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. sábados y domingos de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.



CONSULTA AMBULATORIA
-Audiología
-Rehabilitación cardiaca
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
- Audiometría
- Laboratorio clínico
- Transfusión sanguínea
- Laboratorio patología
- Laboratorio histotecnología
- Laboratorio función pulmonar
- Broncoscopia
- Polisomnografía
- Radiología e imágenes diagnósticas (AMB 7 a 9) HX-URG 24 h
- Terapia de lenguaje, ocupacional, respiratoria y Terapia física.

OTROS SERVICIOS
- Servicio farmacéutico (24 horas)

#SubredCOMásCercaDeTi

HOSPITALES SUB RED CO



CONSULTA AMBULATORIA
-Fisioterapia, Terapia ocupacional y lenguaje (plan canguro)
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje (HX)
-Laboratorio clínico
-Radiología e imágenes diagnósticas (AMB 6am a 9pm) HX-URG 24 horas)
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Terapia respiratoria
-Terapia ocupacional, lenguaje y física
-Transfusión sanguínea
OTROS SERVICIOS
- Servicio farmacéutico (24 horas)



CONSULTA AMBULATORIA
-Fisioterapia y terapia de lenguaje
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Fisioterapia, respiratoria
-Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
-Laboratorio clínico
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Laboratorio citologías cérvico-uterinas - VPH
--Radiología e imágenes diagnósticas (AMB 7 a 7) HX-URG 24h
-Terapia ocupacional y Terapia respiratoria
-Transfusión sanguínea
OTROS SERVICIOS
- Servicio farmacéutico (24 horas)

#SubredCOMásCercaDeTi

CENTROS DE SALUD SUB RED CO



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras
-Terapia respiratoria (AMB)
OTROS SERVICIOS
- Servicio farmacéutico (AMB)



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras
OTROS SERVICIOS
-Servicio farmacéutico (24 HORAS)



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras
OTROS SERVICIOS
-Servicio farmacéutico (24 HORAS)



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras.
-Radiología e imágenes diagnósticas (7am a 7pm).
-Terapia física, ocupacional y lenguaje (AMB).
-respiratoria (URG).
OTROS SERVICIOS
- Servicio farmacéutico (24 HORAS)



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras.
OTROS SERVICIOS
-Servicio farmacéutico (24 HORAS).

#SubredCOMásCercaDeTi

CENTROS DE SALUD SUB RED CO



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-T respiratoria (URG)
-Toma de muestras
OTROS SERVICIOS
-Servicio farmacéutico (24 HORAS)



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
- Toma de muestras
- **OTROS SERVICIOS**
-Servicio farmacéutico



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
- Toma de muestras



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras
-Terapia Respiratoria (AMB)
OTROS SERVICIOS
-Servicio Farmacéutico (24 HORAS)



APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
-Toma de muestras
-Terapia física (AMB)
-Terapia de lenguaje
-Terapia ocupacional
OTROS SERVICIOS
-Servicio Farmacéutico (AMB)

CENTRO DE SALUD ALTAMIRA

-Toma de muestras
-Radiología e imágenes diagnósticas (7am a 7pm)
-Terapia física (AMBU)

#SubredCOMásCercaDeTi

Conoce más en:

https://www.subredcentrooriente.gov.co/

Twitter
@SubRedCentroOri

Instagram
subred_centrooriente

Facebook
subredcentrooriente

YouTube
Subred Centro Oriente

TikTok
subred_centrooriente

LinkedIn
Subred Centro Oriente

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

#SubredCOMásCercaDeTi

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

Programa Ruta de la Salud

09/08/2023

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

Convenio 0014 2023

Fecha de inicio: 30 de junio 2023

Fecha de finalización: 29 de diciembre 2023

Población Objeto:



Trasladados para tramites en salud (autorización, farmacia), asistencia a citas médicas y procedimientos.

Afiliados al régimen Subsidiado

PROGRAMA RUTA DE LA SALUD



19 Auxiliares de enfermería en vehículo



17 vehículos arrendados



Equipo administrativo

2 Técnicos administrativos

3 Digitadores

1 Coordinadora



13 Auxiliares administrativos – Orientadores

Convenio 0014 2023

PROGRAMA RUTA DE LA SALUD



La Ruta de la Salud está lista para trasladarte entre nuestras Unidades. Recuerda que cuentas con 2 canales para programar tu ruta:

- Teléfono 3282828 Ext. 12131.
- WhatsApp, escribiendo al número 3023405617.
- Presencial en las Unidades.

BOGOTÁ