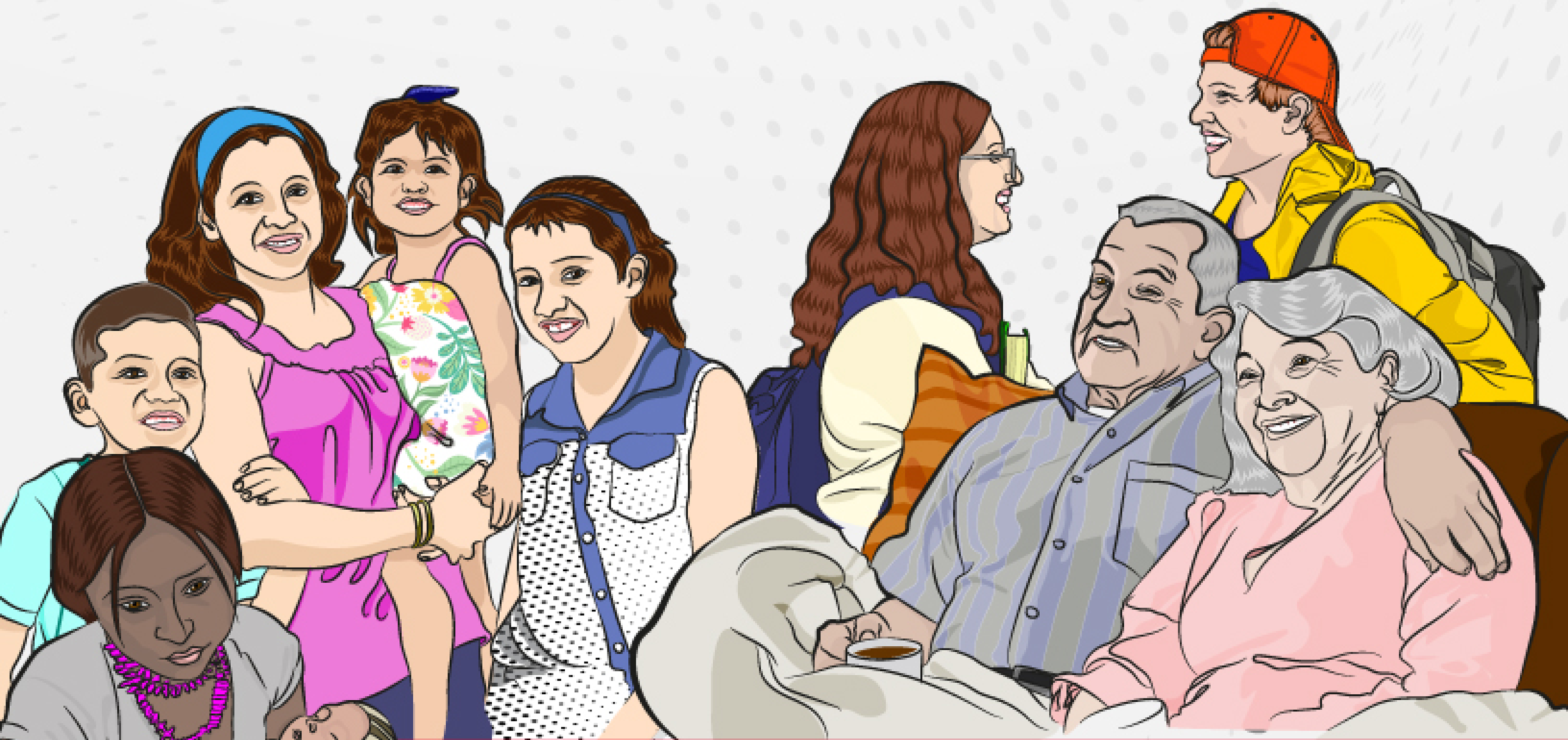
REPORTE Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1

Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte implementa la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, diseñada para garantizar servicios públicos que respeten la dignidad humana, promuevan la equidad social y reduzcan las brechas generadas por la discriminación y la pobreza. Esta política busca asegurar que los ciudadanos reciban atención eficiente, de alta calidad, accesible y confiable, siempre en un marco de transparencia y compromiso contra la corrupción, contribuyendo así al bienestar y desarrollo de la comunidad.

La Política se implementa mediante 4 líneas de acción:
Línea 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer el goce efectivo de sus derechos
Línea 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.
Línea 3. Cualificación de los Servidores de Servicio a la Ciudadanía de la Subred.
Línea 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

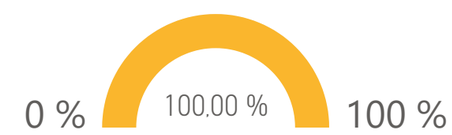
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte cuenta con un Plan de Acción Anual que incluye seis metas y 15 acciones orientadas a la implementación de la política pública. Durante el segundo semestre de 2024, este plan alcanzó un cumplimiento del 100%. El monitoreo de su progreso se realiza a través de informes trimestrales de gestión, los cuales están disponibles en la página web de la Subred para consulta pública.
La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se supervisa desde la Oficina de Desarrollo Institucional, que realiza el seguimiento de las políticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía y la participación comunitaria.
Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, lleva a cabo visitas técnicas,para supervisar la implementación de la política pública y verifica el cumplimiento del plan de acción mediante el uso de tableros de indicadores, informes de gestión y reuniones periódicas.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., la Dra. Andrea Lucía Blanco Mejía, quien lidera la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, ejerce como Defensora del Ciudadano, reforzando el compromiso con una atención enfocada en las necesidades y derechos de la ciudadanía.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. ha implementado importantes acciones orientadas a fortalecer los vínculos entre la institución y la comunidad. Durante el segundo semestre de 2024, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio a la Ciudadanía, en colaboración con la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, estableció la Mesa de Trabajo de Relacionamiento. Este esfuerzo se oficializó a través de la Resolución 0851 de 2024, que define claramente las funciones y objetivos de esta instancia técnica.

La Mesa de Trabajo de Relacionamiento fue creada como un espacio estratégico para analizar, planificar y mejorar las interacciones con la ciudadanía, con un enfoque en garantizar la calidad, oportunidad y pertinencia de los servicios ofrecidos. Este esfuerzo busca promover una gestión institucional más cercana, participativa y orientada a las necesidades de la comunidad.

Adicionalmente, en el Comité de Gestión y Desempeño se llevó a cabo la socialización del Manual Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, una herramienta clave que establece los lineamientos y procedimientos para garantizar una interacción efectiva y transparente con los usuarios. Este manual no solo refuerza el compromiso institucional con la ciudadanía, sino que también alinea las acciones de las diferentes áreas de la Subred con los principios del Modelo Distrital, asegurando un servicio más accesible y centrado en las personas.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de la Subred con la mejora continua de la gestión pública y la consolidación de una relación de confianza y corresponsabilidad con la comunidad.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3

Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, a través de su programación y estructura presupuestal, garantiza la asignación y ejecución eficiente de los recursos aprobados para cumplir con las obligaciones y compromisos institucionales. Este enfoque integral asegura que se dispongan de los recursos necesarios para el funcionamiento adecuado de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con énfasis en los siguientes aspectos:

Recurso humano
La oficina cuenta con un equipo conformado según los perfiles requeridos para el desarrollo de sus funciones:

Jefe de oficina, encargado de liderar las estrategias y planes de acción.
Personal de planta carrera administrativa y provisionales, asegurando la continuidad y estabilidad operativa.
Talento humano contratado por Orden de Prestación de Servicios (OPS), cuya vinculación responde a las necesidades específicas del plan de acción o al fortalecimiento de procesos propios de la oficina.
Durante el segundo semestre del año, se contó con 112 colaboradores asignados al área, de los cuales 88 correspondieron a personal vinculado mediante OPS, lo que refleja un esfuerzo significativo en el fortalecimiento del equipo.

Infraestructura y accesibilidad
Se garantizaron la asignación, adecuación y mantenimiento de espacios físicos en diversas unidades, diseñados para brindar comodidad y accesibilidad a los ciudadanos. Estos espacios están dotados de la tecnología necesaria para optimizar la atención y facilitar los procesos.

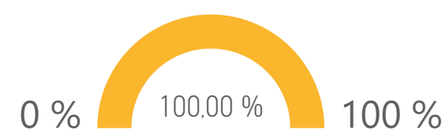
Recursos físicos, tecnológicos y de bioseguridad
Se priorizó la dotación de equipos y recursos tecnológicos esenciales para el desarrollo de las actividades de la oficina, junto con insumos de bioseguridad que permiten garantizar la protección tanto de los colaboradores como de los ciudadanos atendidos.

Este enfoque integral refuerza el compromiso de la Subred con la calidad en la atención y la gestión eficiente de los recursos en beneficio de la comunidad

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La Subred implementa una Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, que incluye diversas acciones destacadas. Entre ellas, se resalta la publicación y difusión de información clara en su portal web, cumpliendo con los plazos establecidos. También se ha creado un área específica dedicada a la transparencia y al acceso a la información pública, donde los ciudadanos pueden encontrar datos relevantes sobre la administración y operación de los servicios de salud, buscando así fomentar la confianza pública y mantener informados a los ciudadanos sobre las decisiones y acciones de la entidad.

Además, se cuenta con un manual de servicio al ciudadano, actualizado a su versión 7, que utiliza un lenguaje sencillo para asegurar que la información sea accesible y comprensible para todos. Durante el segundo semestre, la Oficina de Servicio al Ciudadano participó en las convocatorias de la Veeduría Distrital para postular documentos públicos, enfocándose en traducir el contenido a un lenguaje claro. También se hicieron recomendaciones sobre accesibilidad y enfoques centrados en derechos, además de avanzar en la actualización de la documentación de la oficina y en la publicación de informes en su página web.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2

Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene como objetivo fundamental proporcionar a la ciudadanía un servicio que sea oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno y de alta calidad. Para cumplir con esta misión, es esencial no solo adherirse a los estándares establecidos, sino también implementar acciones que superen las expectativas de los usuarios en cuanto a la atención que reciben.

Con este propósito, la Subred Norte ha incorporado en su página web un botón titulado "Denuncie actos de corrupción", que ofrece acceso directo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conocido como “Bogotá te escucha”. En esta sección, los usuarios pueden encontrar información sobre posibles actos de corrupción, así como instrucciones sobre cómo presentar una denuncia, siguiendo lo estipulado en la Directiva Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Secretaría Jurídica Distrital.

Adicionalmente, se han habilitado otros canales para identificar posibles actos de corrupción, que incluyen buzones en las 26 unidades de servicios de la Subred Norte, correo electrónico, atención presencial y denuncias escritas. Las denuncias que se reciben son enviadas a la oficina de control interno disciplinario para su adecuada gestión.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3

Observaciones Función 2 Lineamiento3

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Norte implementa sus acciones a través de seis líneas de acción, una de las cuales se denomina “Gestión de la voz del usuario”. Esta línea se enfoca en la recepción y gestión de las solicitudes de los ciudadanos, asegurando respuestas efectivas y oportunas que contribuyan a la toma de decisiones gerenciales para el mejoramiento continuo y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Con el objetivo de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ha habilitado diversos canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas, incluyendo su página web, buzones, correo electrónico, línea telefónica, atención presencial, escritos y redes sociales. Durante el primer semestre del año, se registraron 7.250 manifestaciones de usuarios, a las cuales se respondió en un promedio de 12,32 días.

Asimismo, la Subred Norte cuenta con una línea telefónica dedicada al Defensor del Ciudadano (3013212993) y un correo electrónico (defensordelciudadano@subrednorte.gov.co). En cada respuesta proporcionada, se comparte con la ciudadanía la información de contacto del defensor, se fomenta el uso de mecanismos para expresar opiniones y se lleva a cabo una medición de satisfacción respecto a la respuesta recibida.

La Subred también elabora informes trimestrales sobre los resultados de las manifestaciones de la ciudadanía, generando recomendaciones basadas en estos resultados, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Subred Integrada de Servicios de Salud No...

Función 3 Lineamiento 1

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.
El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Subred Norte garantiza la transparencia en la gestión de los servicios de salud al facilitar diversos canales para que los ciudadanos expresen sus inquietudes. En el segundo semestre de 2024 se recibieron 7.250 solicitudes, las cuales son atendidas oportunamente (en un plazo máximo de 12,32 días hábiles). Los resultados de esta gestión se reportan trimestralmente a los entes de control y se presentan a la junta directiva , permitiendo a la Subred identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en la evidencia.

Con el objetivo de promover la transparencia y la participación ciudadana, se presentan informes trimestrales que resumen las solicitudes recibidas y las acciones llevadas a cabo ante la Junta Directiva, los cuales también son publicados en [enlace]. Así, los ciudadanos tienen la oportunidad de conocer directamente cómo se manejan sus peticiones. https://www.subrednorte.gov.co/transparencia/planeacion/Informe-pqr-denuncias-solicitudes

Por otro lado, la Subred ha establecido espacios de Diálogo Ciudadano que permiten una comunicación directa y efectiva entre la ciudadanía y la Gerencia. Estos espacios están diseñados para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la gestión de los servicios que se ofrecen.
Además, se reconoce la importancia de las Organizaciones Sociales en este proceso. La Subred valora su papel fundamental en la comunidad y busca fortalecer las relaciones con estas organizaciones a través de iniciativas que promuevan el reconocimiento y apoyo a su labor. Estos encuentros no solo facilitan un intercambio de ideas y preocupaciones, sino que también contribuyen a construir un ambiente de confianza y colaboración entre la administración y los ciudadanos, asegurando que las voces de todos sean escuchadas y consideradas en el desarrollo de políticas y programas
https://historico.subrednorte.gov.co/eventos-palabras-clave/di%C3%A1logo-ciudadano-la-gerencia-y-reconocimiento-las-organizaciones-sociales
El Defensor del Ciudadano proporciona apoyo técnico y propone acciones de mejora para optimizar la gestión y respuesta a las solicitudes presentadas a la Subred. Esto se lleva a cabo mediante la implementación de estrategias comunicativas efectivas, la socialización del proceso de atención a la voz del usuario, y la organización de mesas de mejoramiento. Además, trabaja en estrecha colaboración con la oficina de control disciplinario, que incluye en sus capacitaciones aspectos relacionados con la obligación de ofrecer respuestas oportunas a las peticiones ciudadanas, siguiendo los criterios establecidos por la ley.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.
Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1

Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Subred ha establecido un total de 7 derechos y 7 deberes. La Oficina de Servicio al Ciudadano de la Subred Norte ha llevado a cabo la difusión de estos derechos y deberes dentro del marco de la Estrategia Educativa Institucional. En esta estrategia, se establece la metodología de socializar un derecho y un deber cada mes. En los servicios ambulatorios, se realizan diariamente sesiones informativas en las salas, donde se difunden diversos temas, incluyendo el derecho y deber correspondientes al mes. Además, durante la atención individual en todos los servicios (ambulatorios, urgencias y hospitalización), se incluye la socialización de la declaración de derechos y deberes.

En los servicios hospitalarios y de urgencias, los profesionales de Trabajo Social y los auxiliares de servicio al ciudadano intervienen con los usuarios para identificar y gestionar necesidades sociales, realizar trámites administrativos y divulgar el derecho y deber del mes, dejando un registro de estas acciones en la historia clínica. Gracias al trabajo conjunto con el área de comunicaciones de la Subred Norte, los de derechos y deberes también han sido difundidos a través de los canales de comunicación institucional masivos, como el portal web, redes sociales y pantallas ubicadas en las salas de espera.

Finalmente, aprovechando la comunicación con los usuarios a través de los canales escritos, donde se gestionan las respuestas a las peticiones, quejas o reclamos, se incluye en las respuestas el derecho y deber correspondiente al mes.

Gracias a estas gestiones, realizadas por todo el equipo, se ha logrado socializar esta información con 103,020 usuarios de la Subred durante el periodo de julio a diciembre de 2024.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

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

Lineamiento 2

Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano implementó el Programa de Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano, cuyo objetivo es proporcionar capacitación continua al personal de Servicio al Ciudadano en áreas que fomenten el desarrollo de sus capacidades laborales y comportamentales, con el fin de mejorar la experiencia de servicio en la Subred Norte.

Es relevante señalar que el desarrollo de estas actividades se lleva a cabo tanto en los equipos de trabajo de manera mensual (por ejemplo: gestión social integral, unidades de servicio, Bogotá te escucha, entre otros), como a nivel general desde la oficina. Este proceso se desarrolla cada mes en los equipos de trabajo, y cada cuatrimestre se realiza una medición de la apropiación y adherencia a los contenidos formativos.

Algunas de las temáticas clave abordadas en cada sesión de capacitación incluyen aspectos fundamentales para el servicio, tales como:

Declaración de los derechos y deberes en salud

Decálogo del buen trato

Consejos para prevenir comportamientos agresivos

Puntos de encuentro

Carta del trato digno

La importancia de no aceptar dádivas

Durante este periodo, se llevaron a cabo diversas acciones de fortalecimiento de competencias y espacios de socialización de información y capacitación, de acuerdo con el Plan de Capacitación 2024 de cualificación del servicio a la ciudadanía, organizado por la Secretaría General. Los colaboradores y funcionarios, conforme a la programación, asistieron a la capacitaciones programadas

Los ciclos de capacitación fueron los siguientes:

Ciclo 1: Hablemos de lo público en el servicio

Ciclo 2: Herramientas para el servicio

Ciclo 3: Desarrollo del ser para el servicio

Además, se llevó a cabo un curso de enfoque diferencial dirigido a los colaboradores que se incorporaron recientemente a la oficina para realizar sus actividades.

Adicionalmente, en el mes de noviembre se implementó la estrategia del Plan de Capacitación dirigido a los colaboradores de primer contacto, con el objetivo de fortalecer temas relacionados con la atención humanizada, la asignación de citas, el portafolio de servicios, entre otros aspectos.

Estas actividades tienen como objetivo garantizar que el talento humano esté debidamente capacitado para brindar un servicio de calidad, siempre con un enfoque en los derechos de los usuarios y en la mejora continua de los procesos internos.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de 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

En cumplimiento de la línea 3 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que establece la “cualificación de los equipos de trabajo”, y considerando el ciclo PHVA y la necesidad constante de actualización del talento humano, en el año 2021, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano desarrolló el programa de fortalecimiento de competencias del Talento Humano. Este programa fue actualizado en 2022 bajo el código ES-PA-PR-01-02, incorporando aspectos relacionados con el Enfoque Diferencial, la definición de estímulos para los integrantes de la Oficina y ajustes conforme a la nueva estructura institucional, garantizando así una orientación adecuada y un servicio con vocación.

Por lo tanto, contamos con una estrategia de formación, orientación y sensibilización que, a partir de 2024, se lleva a cabo mensualmente con el personal público en temas relacionados con el servicio al ciudadano. El objetivo es entrenar al equipo de la oficina en las líneas de intervención propuestas, lo que garantizará que la información proporcionada a los usuarios sea clara, veraz y actualizada. Además, se promueve la sensibilización en aspectos vinculados con la humanización del servicio, lo que contribuirá a ofrecer una atención cálida y de calidad.

Durante el segundo semestre de 2024, se llevó a cabo un proceso de fortalecimiento enfocado en temas específicos cada mes, incluyendo temáticas clave como "Bogotá te escucha" y las estrategias resolutivas de las oficinas de las sedes.

Subred Integrada de Servicios de Salud N...

Suma de Función 5 Lineamiento 1

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Subred Norte pone a disposición de los usuarios diversos canales de comunicación para brindar orientación permanente según sus necesidades. Estos incluyen:

Línea Telefónica del Defensor del Ciudadano: 3013212993
Correo Institucional del Defensor del Ciudadano: defensordelciudadano@subrednorte.gov.co
Canal Presencial: Ventanillas de atención ubicadas en las 26 sedes, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Adicionalmente, se encuentran disponibles los siguientes canales para la solicitud de agendamiento de citas:

Canal Presencial: Ventanillas de atención en las 26 sedes, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Call center inhouse 601 4431790 (lunes a viernes de 6am a 7pm y sábado, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.)
Línea Gratuita Bogotá: 018000118181
Chat de Citas Médicas: Disponible en la página web www.subrednorte.gov.co
Otros Canales de Atención de EAPBS: WhatsApp 3138881388, Correo: gestionalusuario@subrednorte.gov.co
Para la interacción con la ciudadanía, la Subred Norte también está presente en las siguientes redes sociales:

Facebook: Subred Norte ESE
Instagram: subrednorteese
X: @SubRedNorte
LinkedIn: Subred Norte ESE
También se encuentran disponibles los canales de gestión de la "Voz del Usuario", relacionados con la Función 3.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2

Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Desde la oficina asesora de desarrollo institucional durante el II semestre de la vigencia 2024 se continuó con el seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites y el correspondiente cargue de manera trimestral de los datos de registro de los trámites y servicios en la plataforma del SUIT. Por otro lado, actualmente se encuentra en implementación la asignación de citas totalmente en línea por medio de la página web a través del aplicativo dinamica gerencial, cabe resaltar, que tomando en cuenta nuestra misionalidad, este servicio no reemplazará la asignación de citas por medio de otros canales como: call center y de manera presencial, sin embargo, esta nueva modalidad ha sido de gran impacto para los usuarios.