Entidad

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

Vigencia

Año 2024 Semestre 1

REPORTE Año 2024 Semestre 1

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

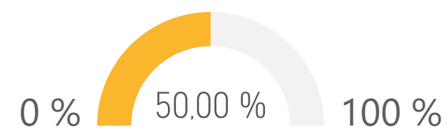
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, cuenta con la Política Publica de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objetivo es Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida. 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.
Se cuenta con un Plan de Acción Anual para el semiento y monitoreo a de la implementación de la política el cual consta de seis (6) metas y 15 acciones. El plan de acción tiene un cumplimiento del 100% en el primer semestre 2024, El monitoreo se realiza mediante el informe trimestral de gestión, el cual es publicado en la página web de la subred para su fácil consulta.
La implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, se monitorea a través del seguimiento de la oficina de Desarrollo Institucional, en las políticas a cargo de la oficina: de servicio a la ciudadanía y de participación comunitaria.
En el marco del seguimiento a la implementación de la política pública, la Secretaría Distrital de Salud a través de la dirección de servicio a la ciudadanía realiza visitas técnicas de seguimiento y monitorea el cumplimiento de la implementación de la política y del plan de acción suscrito, a través del tablero de indicadores, informes de gestión y de reuniones periódicas.
En el primer semestre de 2024 la se hace nombramiento de la Dra. Andrea Lucia Blanco Mejía como nueva Defensora del ciudadano de la Subred Norte.

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 Oficina de Participación Comunitaria y Servicio a la ciudadanía durante el primer semestre de la vigencia 2024 realizó mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, a fin de crear la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía definiendo su proposito, integrantes, funciones, periodicidad y seguimiento y evaluación. La cual será presentada al Comite Institucional de Gestión y Desempeño en el mes de Septiembre para su aprobación e inclusión en la Resolución de dicho Comité. De la misma manera para el segundo semestre de la vigencia se tiene establecido definir la Ruta Estrategica y Plan de Trabajo para la adecuación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

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

Teniendo en cuenta la programación y la estructura presupuestal que maneja la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, la programación y ejecución de los recursos aprobados en el presupuesto se dan de acuerdo con la estructura presupuestal y de manera integral para el cumplimiento de las obligaciones y compromisos de la entidad, garantizando los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano.

➢ Recurso humano de acuerdo a los perfiles requeridos por la oficina para su funcionamiento y cumplimiento de las funciones a su cargo:

• Jefe de oficina
• Talento humano de planta carrera administrativa y provisionales
• Talento humano vinculado por Orden de Prestación de Servicios, en diferentes perfiles de acuerdo a las necesidades presentadas en el plan de acción o en desarrollo o fortalecimiento de procesos propios de la oficina

Para el primer semestre del año, se contó con un total de 130 colaboradores asignados al área de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, de los cuales, 106 corresponden a personal de OPS.

➢ Asignación, adecuación y mantenimiento de los espacios físicos en diferentes unidades, dotadas de la tecnología necesaria y la accesibilidad para los ciudadanos y ciudadanas.

➢ Recursos físicos, Tecnológicos y de Bioseguridad.

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 cuenta con la Política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, dentro de las actividades implementadas se encuentra la de publicar y divulgar información clara en el portal web en los tiempos establecidos, además se cuenta con un espacio de transparencia y acceso a la información pública, en donde se encuentra información sobre temas relevantes para la administración y operación de los servicios de salud de la red a fin de fomentar la confianza pública y garantizar que los ciudadanos puedan estar informados sobre las acciones y decisiones de la entidad.
Así mismo, se actualizó el manual de servicio al ciudadano en lenguaje claro en su versión 7 en agosto de 2023, con el fin de asegurar que la información sea accesible y comprensible para todos los usuarios.
Durante el primer semestre la Oficina de Servicio al Ciudadano participo en las convocatorias dirigidas por la Veeduria Distrital de postulación de documentos públicos para la traducción de lenguaje claro, a su vez se realizaron recomendaciones referentes al lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, se avanzó en la actualización documental de la oficina, reporte de informes en la 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

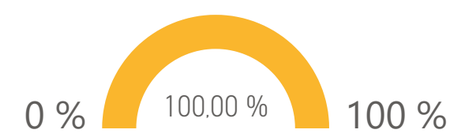
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene dentro de su misionalidad establecer los medios para que la Ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno y de calidad. En el cumplimiento de esta Misión, resulta importante, además de cumplir con los estándares establecidos, generar acciones que permitan ir más allá y promuevan que la percepción del usuario sobre la atención recibida supere las expectativas. Con este fin, la Subred Norte, incluyo en la página web el botón "Denuncie actos de corrupción", con acceso directo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”. En este espacio, el usuario encuentra información sobre los posibles actos de corrupción e instrucciones para realizar un denuncio, de acuerdo con la Directiva Conjunta 005 de 2023 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. Así mismo, se disponen de otros canales de identificación de posibles actos de corrupción, como lo son los buzones, correo electrónico, presencial y escrito. Las denuncias recibidas son direccionadas al área de control interno disciplinario, para su correspondiente 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, operativiza sus acciones mediante 6 líneas de acción, una de ellas denominada “Gestión de la voz del usuario”, constituye la recepción y gestión de las peticiones que presentan los ciudadanos, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad y logrando respuestas efectivas y oportunas, a fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte con el fin de facilitar el acercamiento del usuario con los servicios de salud, ha dispuesto varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas (Web, buzón, e-mail, línea telefónica, presencial, escrito y redes sociales). Durante el primer semestre del año, se recibieron 6216 manifestaciones de los usuarios, a las cuales, se les dio respuesta en un tiempo promedio de 10 días.
De igual modo, la Subred Norte dispone de la línea telefónica 3013212993 correspondiente al Defensor del ciudadano y el correo electrónico defensordelciudadano@subrednorte.gov.co
Adicionalmente, en cada respuesta remitida, se da a conocer a la ciudadanía los datos de contacto del defensor, se promueve el uso de mecanismos de manifestación y se realiza medición de satisfacción de la respuesta.
La subred realiza informes trimestrales de los resultados de las manifestaciones de la ciudadanía y se generan recomendaciones frente a los resultados, con el fin de avanzar hacia el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud.

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

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.

Función 3
Lineamiento 1

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Subred Integrada de Servicios de salud Norte, tiene la línea de acción denominada “Gestión de la Voz del usuario”. Con el fin de facilitar el acercamiento del usuario con los servicios de salud, ha dispuesto varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas (Web, Buzón, E-mail, Línea Telefónica, Presencial, Escrito y Redes sociales), durante el primer semestre del 2024 se han identificado 6216 manifestaciones (peticiones, reclamos, quejas, solicitudes, denuncias y felicitaciones). Con una oportunidad de respuesta de 10 días.
La Oficina de servicio a la ciudadanía, elabora los informes de gestión para la toma de decisiones y su reporte a los entes de control, de manera trimestral.
Los informes de gestión de la voz del usuario, peticiones ciudadanas, son presentados trimestralmente a la Junta Directiva de la institución junto con las recomendaciones y acciones de mejora desplegadas e informadas por los líderes de los procesos ciudadanos, informes que se encuentran publicados en el siguiente enlace:
https://www.subrednorte.gov.co/transparencia/planeacion/Informe-pqr-denuncias-solicitudes
De igual modo, en los diferentes escenarios de Dialogo de la Gerencia y la Ciudadanía en el marco de la estrategia de rendición de cuentas, se realiza la consolidación de las preguntas que se reciben de manera escrita o son anunciadas por los participantes en el evento, al interior de la Subred se proyectan las respuestas y como acto de transparencia, además de enviar la respuesta a cada peticionario, se hace una matriz que consolida el total de las preguntas con sus respuestas y son publicadas en la página Web de la Subred Norte.
https://www.subrednorte.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/respuestas-audiencia-rendici%C3%B3n-cuentas
El Defensor del ciudadano, realiza acompañamiento técnico y formula acciones de mejora para la gestión y respuesta de las peticiones presentadas a la subred a través de la difusión de estrategias comunicativas, de la socialización del proceso de gestión de la voz del usuario, de las mesas de mejoramiento y en coordinación con la oficina de disciplinarios quién despliega en sus capacitaciones lo relacionado con el deber de dar respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas con 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

Lineamiento 1

Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Subred tiene establecido 7 Derechos y 7 deberes. La difusión de los Derechos y deberes en salud realizada por la oficina de servicio al ciudadano de la Subred Norte, se ha llevado a cabo bajo el marco de la Estrategia Educativa institucional, en la cual, se define como metodología a implementar la socialización de un derecho y un deber por mes. En los servicios ambulatorios se desarrollan diariamente sesiones informativas en salas, divulgando, entre otros temas, el derecho y deber del mes; desde la atención individual prestada a los usuarios en todos los servicios (ambulatorios, urgencias y Hospitalización) también se incluye la socialización de la declaración.

En los servicios hospitalarios y de urgencias profesionales en Trabajo Social y auxiliares de servicio al ciudadano, realizan intervención con usuarios del servicio, para identificar y gestionar necesidades sociales, trámites administrativos, y divulgar el derecho y deber del mes, dejando como soporte de esta acción, registro en historia clínica.

Gracias a la articulación y gestión adelantada con el área de comunicaciones de la Subred Norte, la declaración de los derechos y deberes también ha sido desplegada a través de los medios de comunicación institucional masivos como el portal Web, redes sociales y pantallas de las salas de espera.

Finalmente y aprovechando la comunicación establecida con los usuarios a través del canal escrito, desde donde se recepcionan y gestionan las respuestas a las peticiones, quejas o reclamos presentados a la Subred, se está incluyendo en el texto de respuesta el Derecho y deber del mes.

Esta gestión, adelantada por todo el equipo, ha permitido socializar la información a 140.105 usuarios de la Subred en el periodo de tiempo comprendido entre enero y julio 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 de la Subred Norte, dentro del Programa de Fortalecimiento de las Competencias del talento humano, busca promover que el equipo cuente con unas competencias que le permitan el desempeño de su labor diaria con los usuarios, siguiendo estándares de Calidad y procurando de esta manera que la experiencia del usuario durante su permanencia en la Institución sea satisfactoria.

Sensibilización en Humanización al Equipo de Servicio a la Ciudadanía: Se han realizado sensibilizaciones, mediante la Estrategia Círculos de Recuperación de la Palabra. Esta estrategia busca crear espacios de reflexión alrededor de la alteridad, la acogida y el reconocimiento del otro (funcionario, usuario), como un semejante que debe ser tratado con cordialidad y respeto.

Estas actividades de Sensibilización que se han realizado con colaboradores de la Subred, posibilitan la reflexión frente a la importancia de su rol de servidor público generando espacios de Empatía, Conciencia y aceptación del otro, mejorando la relación con ciudadanos y compañeros. Estas actividades favorecen la disminución de quejas por fallas de calidez y mejoran la convivencia en los grupos

En I semestre de 2024 se realizaron 47 espacios con la participación de 303 colaboradores abordando temáticas de responsabilidad social y solidaridad, construir el significado del respeto, empatía, sentimientos y solución de conflictos.

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

Dando cumplimiento a la línea 3 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía define “la cualificación de los equipos de trabajo”, teniendo en cuenta el ciclo PHVA y la necesidad permanente de actualización del talento humano durante el año 2021 la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano generó el programa de fortalecimiento de las competencias del Talento Humano el cual fue actualizado en el año 2022 con el código ES-PA-PR-01-02, se incluyó lo relacionado con el Enfoque Diferencial, definición de estímulos para integrantes de la Oficina y se ajusta de acuerdo a la nueva plantilla institucional donde se garantiza una orientación adecuada y un servicio con vocación.

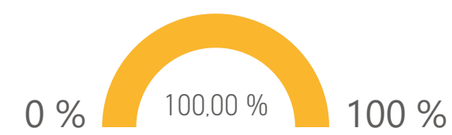
Por lo tanto, contamos con esta estrategia de formación, orientación y sensibilización que a partir del año 2024 se realiza de manera mensual al servidor público en materia de servicio al ciudadano, a fin de entrena al equipo de la oficina en las líneas de intervención propuesta lo cual facilitará que la información que se brinde al usuario sea clara, veraz y actualizada, a su vez se sensibilizan en aspectos relacionados con la humanización del servicio, lo cual facilitará una atención en términos de calidez.

Para el primer trimestre del año 2024 se realizó el fortalecimiento con temas puntales mes a mes y temáticas de fortalecimiento entre los temas Gestión de la voz del usuario (Canales para presentar peticiones, que es PQR)

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

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.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Subred Norte, dispone de la línea telefónica 3013212993 correspondiente al defensor del ciudadano y el correo institucional del Defensor del ciudadano defensordelciudadano@subrednorte.gov.co, canales por los cuales, se les brinda orientación permanente a los usuarios de acuerdo a sus necesidades, adicional contamos con el Canal Presencial en las ventanillas de atención dispuestas en las 26 sedes Lunes a Viernes 7 a.m. a 4 p.m.

Asi mismo, se disponen de los siguientes canales para la solicitud de agendamiento de citas:

1. Canal Presencial en las ventanillas de atención dispuestas en las 26 sedes Lunes a Viernes 7 a.m. a 4 p.m.
2.Línea única Distrital 601 3078181 Lunes a Sábado 6 a.m. a 7 p.m. Línea Gratuita Bogotá 018000118181
3.Chat Citas Médicas Ubicado en la Página Web www.subrednorte.gov.co
4. Otras EAPBS 3138881388 solo Whats App Correo gestionalusuario@subrednorte.gov.co

La Subred Norte, dispone de las siguientes redes sociales para la interaccion con la Ciudadania:

Facebook: Subred Norte Ese https://www.facebook.com/share/mYwhdQA9CBrFrgqG/?mibextid=qi2Omg
Instagram: Subrednorteese
https://www.instagram.com/subrednorteese?igsh=N3o1OWhndXlwMTVv
X: @SubRedNorte
https://x.com/SubRedNorte?t=z09c0L8uCuoDQBz5lBHZ2Q&s=09
LinkedIn: Subred Norte ESE
https://www.linkedin.com/company/subred-norte-e-s-e/

Y los canales de Gestion de la Voz del usario relacionados en la Funcion 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

La oficina asesora de desarrollo institucional, basada en la identificación de necesidades de los usuarios, establece la estrategia de racionalización de trámites de manera anual y se encarga de realizar seguimiento periodico y el correspondiente cargue a la plataforma del SUIT . Posteriormente el Defensor realiza seguimiento a estos reportes periodicos por parte de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional. Importante resaltar que la Subred Norte únicamente cuenta con trámites y servicios no cuenta con procedimientos administrativos.