Reporte Año 2025 Semestre 1

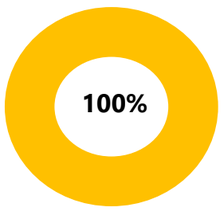
Defensor de la Ciudadanía

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

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

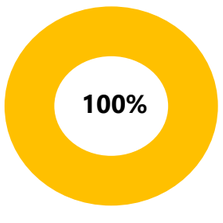


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte implementa la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, orientada a brindar atención digna, equitativa, accesible y transparente. Esta se desarrolla mediante cuatro líneas de acción: fortalecimiento de derechos ciudadanos, infraestructura adecuada, cualificación del talento humano y articulación interinstitucional. La Subred cuenta con un Plan de Acción Anual con cuatro ejes y 19 acciones, con un cumplimiento del 100% en el primer semestre de 2025. Su seguimiento se realiza con informes trimestrales. La Oficina de Desarrollo Institucional supervisa el cumplimiento del MIPG y la Secretaría Distrital de Salud realiza visitas técnicas y verifica el avance mediante indicadores y reuniones. La Dra. Andrea Lucía Blanco Mejía lidera la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y ejerce como Defensora del Ciudadano.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2**: Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



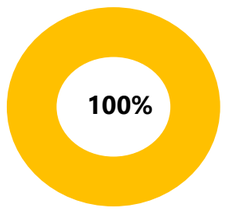
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025 se lograron avances importantes en el fortalecimiento de la Mesa de Relacionamiento con la Ciudadanía, en línea con la Resolución 0851 de 2024. En este espacio se construyó un Plan de Acción orientado a fortalecer el seguimiento a las actividades de las cuatro políticas de cara al usuario: Servicio a la Ciudadanía, Participación Social, Transparencia y Trámites y Servicios, en el marco del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Este plan busca mejorar la relación con los usuarios, promoviendo una atención clara, humana y oportuna. Las acciones están articuladas para que no operen de forma aislada, sino de manera conjunta y coordinada. El plan fue presentado al Comité de Gestión y Desempeño y refleja el compromiso de la Subred con una gestión centrada en las personas, el respeto por los derechos, la participación activa y el fortalecimiento de la confianza 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**: Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

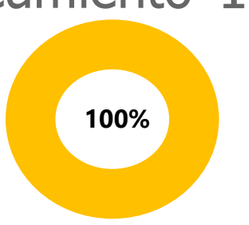


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la Subred Norte garantizó la gestión eficiente de los recursos asignados para el cumplimiento de sus compromisos institucionales, priorizando el funcionamiento de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Se cuenta con un equipo de trabajo con 102 personas, de los cuales 81 están contratados por OPS y 21 son personal de planta, lo que permitió responder a las necesidades del plan de acción y de los procesos misionales. Se aseguraron espacios físicos adecuados en varias unidades, con condiciones de accesibilidad, tecnología y comodidad para los usuarios. Además, se dotó a la oficina con equipos tecnológicos e insumos de bioseguridad necesarios para brindar atención segura y oportuna. Esta gestión refleja el compromiso de la Subred con la calidad del servicio, el uso responsable de los recursos y la garantía de condiciones dignas para usuarios y colaboradores.

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

Lineamiento 1



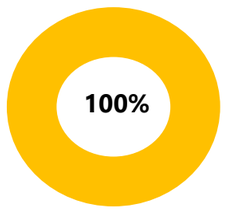
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Subred avanzó en el fortalecimiento de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, implementando acciones que garantizan el acceso claro y oportuno a la información institucional. Se aseguró la publicación de contenidos actualizados en el portal web, cumpliendo con los lineamientos y plazos establecidos https://historico.subrednorte.gov.co/planeaci%C3%B3n-clasificaci%C3%B3n-planes/manuales. Asimismo, se fortaleció el área encargada de gestionar solicitudes de información pública, permitiendo a la ciudadanía acceder a datos relevantes sobre la operación y gestión de los servicios. Se actualizó el Manual de Servicio al Ciudadano a su versión 8, con un enfoque en lenguaje claro y accesible. También se trabajó en la actualización documental y en la publicación de informes de gestión en la página institucional, reafirmando el compromiso de la Subred con una administración abierta, transparente y cercana a la comunidad.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2**: Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

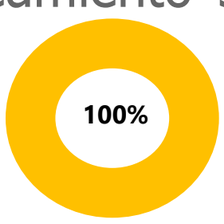


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Subred Norte continuó fortaleciendo las acciones de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, orientadas a brindar un servicio oportuno, eficiente, digno y de calidad. Se mantuvo el compromiso con la transparencia y la lucha contra la corrupción, destacando el botón "Denuncie actos de corrupción" en la página web, que direcciona al Sistema "Bogotá te escucha" https://www.subrednorte.gov.co/denuncias-por-corrupcion-y-soborno/, facilitando la presentación de denuncias según lo establecido en la Directiva Conjunta 005 de 2023. Además, se reforzaron otros canales de recepción como buzones físicos en las 26 unidades de servicios, correo electrónico, atención presencial y escrita. Todas las denuncias recibidas se remiten a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su respectivo trámite, fortaleciendo así la confianza ciudadana y la gestión ética dentro de la Subred

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3**: Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



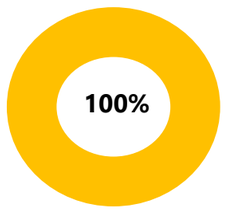
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Norte fortaleció la línea de acción "Gestión de la voz del usuario", enfocada en recibir y responder las solicitudes de la ciudadanía de forma oportuna y efectiva, aportando a la mejora continua de los servicios. Se habilitaron diversos canales como página web, buzones, correo electrónico, línea telefónica, atención presencial, escritos y redes sociales. En este periodo se gestionaron 7.493 manifestaciones, con un tiempo promedio de respuesta de 10,75 días. Se promovió el uso de la línea y correo del Defensor del Ciudadano, cuyo contacto se incluye en cada respuesta. Además, se realizaron mediciones de satisfacción y se emitieron informes trimestrales, los cuales pueden ser consultados en la página web: https://historico.subrednorte.gov.co/transparencia/planeacion/Informe-pqr-denuncias-solicitudes

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1**: Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Subred Norte continúa fortaleciendo la transparencia y la participación ciudadana a través de una gestión activa de las solicitudes de los usuarios. En el primer semestre de 2025 se recibieron 7.493 PQRSD, con un tiempo promedio de respuesta de 10,75 días hábiles. La clasificación y análisis de estas solicitudes se encuentra detallada en los informes trimestrales adjuntos, los cuales también son presentados a la Junta Directiva y publicados para consulta ciudadana en el portal institucional:
https://historico.subrednorte.gov.co/transparencia/planeacion/Informe-pqr-denuncias-solicitudes
Además, se realizaron círculos de líderes y espacios de diálogo con la Gerencia, en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. También se reconoció la labor de organizaciones sociales como actores clave en el territorio. El Defensor del Ciudadano brindó acompañamiento técnico y lideró acciones de mejora en articulación con control disciplinario, reforzando el compromiso institucional de dar respuesta oportuna y clara a las solicitudes ciudadanas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2**: A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

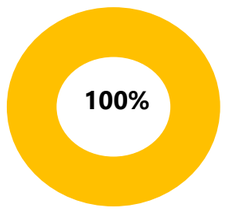
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Norte mantiene activa la figura del Defensor del Ciudadano, actualmente representada por la Directora de la Oficina, formalizada mediante acto administrativo. Esta figura tiene como funciones principales: analizar peticiones de la ciudadanía, atender reclamaciones por incumplimiento de normas, diseñar estrategias para promover derechos y deberes, formular recomendaciones para mejorar la relación con los usuarios, fomentar el uso de canales de escucha y asegurar el cumplimiento normativo.Contacto del Defensor del Ciudadano:
WhatsApp: 3013212993
Correo: defensordelciudadano@subrednorte.gov.co

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1**: Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

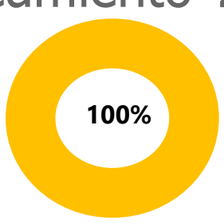


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Subred Norte, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, fortaleció la estrategia de educación en salud mediante la Agenda Educativa, promoviendo los 7 derechos y 7 deberes de los usuarios, así como los canales de atención e interacción ciudadana. La estrategia incluye la socialización mensual de un derecho, un deber y los canales institucionales. Las acciones desarrolladas fueron: sesiones informativas diarias en salas de espera ambulatorias y servicios de urgencias; socialización directa durante la atención en consulta externa, urgencias y hospitalización; intervenciones de Trabajo Social y auxiliares en hospitalización y urgencias, con registro en historia clínica; difusión en web, redes y pantallas institucionales; inclusión del mensaje en las respuestas a PQRSD; y orientación activa en los espacios de la Agenda Educativa. Estas acciones fortalecen el acceso a la información y la participación de los ciudadanos en el cuidado de su salud.

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

Lineamiento 2



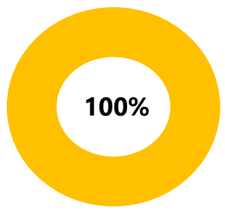
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En primer semestre de 2025, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano continúa con el Programa de Fortalecimiento de Competencias del Talento Humano, enfocado en capacitar al personal en habilidades laborales y comportamentales para mejorar la atención en la Subred Norte. Se fortalece el Plan de Capacitación para colaboradores de primer contacto, con temas como atención humanizada, portafolio de servicios y asignación de citas. Las sesiones de fortalecimiento se realizan mensualmente y se evalúan la medición de la adherencia. Se abordan contenidos como derechos en salud, decálogo del buen trato, trato digno y enfoque diferencial para nuevos colaboradores. En el marco del Plan 2025 de la Secretaría General, se desarrollaron tres ciclos formativos: Conócete y conecta con la ciudadanía, Protocolos de servicio y Exploremos mis emociones en el servicio. Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con una atención de calidad centrada en los derechos de los usuarios.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3**: Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

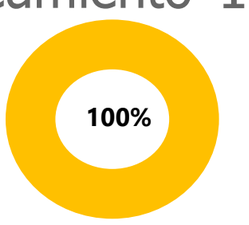


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En cumplimiento de la Línea 3 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que promueve la cualificación de los equipos de trabajo, y en coherencia con el ciclo PHVA, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano continúa, durante el primer semestre de 2025, con la implementación del Programa de Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano (código ES-PA-PR-01-03). Este programa, versión 3 que fue actualizada en junio de 2025, incorpora elementos clave como el Enfoque Diferencial, la definición de estímulos para el personal, y ajustes alineados con la estructura institucional vigente, consolidando así una estrategia formativa orientada a fortalecer la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía. La estrategia de formación, orientación y sensibilización se implementa mensualmente con el personal, enfocándose en mejorar la calidad del servicio mediante información clara, veraz y actualizada, así como en la promoción de una atención humanizada.
En el primer semestre de 2025 se abordaron temas clave como el enfoque en la ciudadanía, estrategias resolutivas en sedes y el fortalecimiento de canales como "Bogotá te escucha".

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

Lineamiento 1



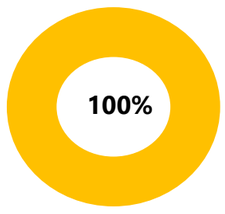
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Subred Norte ofrece canales permanentes de orientación para los usuarios:
•Línea del Defensor del Ciudadano: 3013212993
•Correo: defensordelciudadano@subrednorte.gov.co
•Presencial: Ventanillas en 26 sedes, lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Para agendar citas:
•Presencial: Ventanillas en sedes
•Call center: 601 743 3084 (lunes a viernes de 6 a.m. a 7 p.m., sábado de 7 a.m. a 1 p.m.)
•WhatsApp: +57 743 3084
•Chat médico: www.subrednorte.gov.co
Redes sociales:
•Facebook: Subred Norte ESE
•Instagram: @subrednorteese
•X: @SubRedNorte
•LinkedIn: Subred Norte ESE
También se encuentran activos los canales de la Voz del Usuario, en cumplimiento de 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**: Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

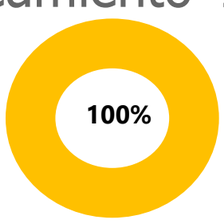


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Desde la oficina asesora de desarrollo institucional durante el I semestre de la vigencia 2025 se logró implementar la estrategia de racionalización de trámites presentada para la vigencia 2025, que correspondía a la asignación de citas totalmente en línea en la página web por medio del aplicativo dinámica gerencial (https://gestioncitas.subrednorte.gov.co:39123/login) , cabe resaltar, que tomando en cuenta nuestra misionalidad, este servicio puede reemplazar la asignación de citas por medio de otros canales como: call center y de manera presencial. Por otro, lado también se implementó al 100% la automatización de la entrega de los resultados de laboratorio clínico (https://www.subrednorte.gov.co/laboratorio-clinico-2/) y la entrega de resultados de imágenes diagnósticas (https://www.subrednorte.gov.co/imagenes-diagnosticas/).

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1**: El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



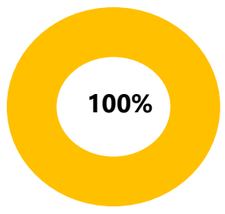
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La información correspondiente ya se encuentra incorporada en las funciones 1 y 3 para el primer semestre de 2025. El Defensor de la Ciudadanía ha participado en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, conforme a lo establecido en el reglamento de dicha instancia. En este espacio se ha realizado seguimiento al avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. La participación mencionada puede evidenciarse directamente en la función 1 Lineamiento 2 y función 3.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2**: Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Subred Norte participó en la Convocatoria a la Primera Sesión Ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2025, realizada el 18 de marzo del presente año. En este espacio, los Defensores del Ciudadano asistieron como invitados, en cumplimiento de los lineamientos distritales para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.La participación se encuentra registrada en el listado de asistencia y el acta de la sesión.