

Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

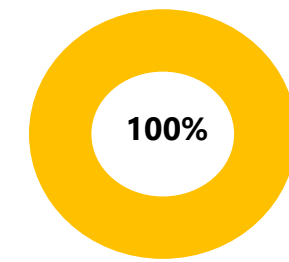
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.



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

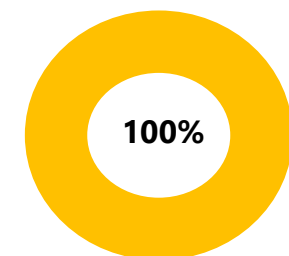
Durante el periodo evaluado, el Defensor del Ciudadano de la Subred Norte desarrolló acciones para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en servicio a la ciudadanía, alineadas con la Constitución Política, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y los lineamientos distritales e institucionales. Se realizó acompañamiento y seguimiento a los procesos de atención para verificar la aplicación de protocolos, el respeto de los derechos de los usuarios y la oportunidad en la respuesta a las solicitudes.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. definió metas estratégicas orientadas a fortalecer la gestión del riesgo en salud, mejorar la calidad y humanización de la atención, avanzar en la acreditación institucional, desarrollar competencias del talento humano, implementar el PETI 2025–2028, garantizar la sostenibilidad financiera y promover la participación comunitaria, la transparencia y el cumplimiento del POA.

Estas metas han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio, la estandarización de procesos y la experiencia del usuario. No obstante, persisten retos asociados a la alta demanda y la disponibilidad de talento humano, por lo que se propone fortalecer la capacitación continua en servicio al ciudadano, derechos y deberes en salud y trato digno.

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 segundo semestre de 2025 se dio continuidad y seguimiento al Plan de Acción de la Mesa de Relacionamiento con la Ciudadanía, en cumplimiento de la Resolución 0851 de 2024. El seguimiento se enfocó en verificar el avance de las acciones y analizar sus resultados, orientados al fortalecimiento de las políticas de Servicio a la Ciudadanía, Participación Social, Transparencia y Trámites y Servicios, bajo el Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

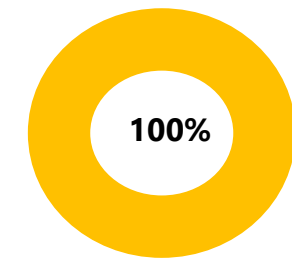
Este ejercicio permitió identificar avances en la articulación entre las áreas responsables, evitando la ejecución aislada de actividades y promoviendo un enfoque coordinado para mejorar la experiencia del usuario mediante una atención clara, humana y oportuna. Como resultado, se consolidó un reporte de avances presentado al Comité de Gestión y Desempeño de la Subred.

El proceso refleja el compromiso institucional con la mejora continua del servicio, la gestión por resultados, el respeto por los derechos de los usuarios y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

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



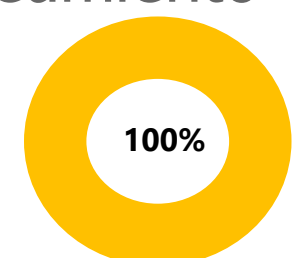
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. fortaleció la administración y optimización de los recursos institucionales, con énfasis en el funcionamiento de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Se garantizó la continuidad del equipo de trabajo, lo que permitió dar seguimiento al plan de acción y apoyar de manera efectiva los procesos misionales.

Asimismo, se aseguró la disponibilidad de espacios físicos adecuados en diferentes unidades, con condiciones de accesibilidad, soporte tecnológico y comodidad para la atención a la ciudadanía. De igual forma, se mantuvo la dotación de equipos tecnológicos e insumos de bioseguridad necesarios para brindar una atención segura, oportuna y de calidad. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con el uso responsable de los recursos y la mejora continua del servicio.

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

Lineamiento 1



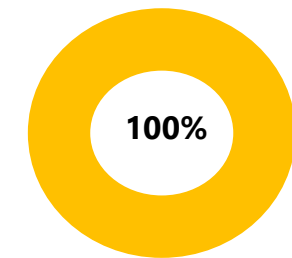
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se recomienda fortalecer las estrategias institucionales para mejorar la relación con la ciudadanía, priorizando el uso de un lenguaje claro y comprensible en todas las comunicaciones presenciales y virtuales, con el fin de facilitar la comprensión de la información y el ejercicio de los derechos. Asimismo, se sugiere avanzar en el fortalecimiento de la accesibilidad física, comunicativa y digital de los servicios, garantizando condiciones incluyentes para personas con discapacidad y poblaciones con enfoque diferencial, conforme a la normatividad vigente. Finalmente, se recomienda consolidar el enfoque de derechos en la prestación de los servicios, promoviendo el trato digno, la orientación oportuna y la participación activa de los usuarios, como pilares para fortalecer la confianza, la transparencia y la humanización de la atención en la 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 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



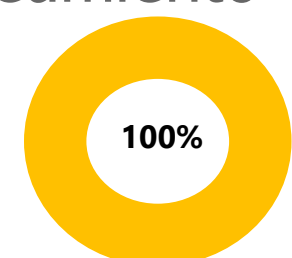
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. continuó fortaleciendo las acciones lideradas por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, orientadas a garantizar una atención oportuna, eficiente y digna, con estándares de calidad. En este periodo se reafirmó el compromiso institucional con la transparencia y la prevención de la corrupción, mediante la promoción permanente del botón "Denuncie actos de corrupción" disponible en la página web institucional, que direcciona al sistema "Bogotá te escucha", conforme a la Directiva Conjunta 005 de 2023.

Asimismo, se mantuvo y fortaleció la operación de los diferentes canales de recepción de denuncias, como buzones físicos en las unidades de servicio, correo electrónico institucional, atención presencial y mecanismos escritos. Las denuncias recibidas fueron remitidas oportunamente a la Oficina de Control Interno Disciplinario, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión ética, la transparencia y la confianza ciudadana en la Subred Norte.

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

Lineamiento 3



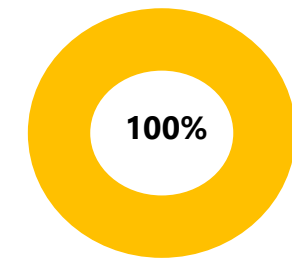
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Seguir en el fortalecimiento de la gestión integral de las peticiones ciudadanas, asegurando su correcta recepción, trazabilidad, análisis y respuesta oportuna, con articulación interinstitucional y uso de lenguaje claro, a fin de garantizar el respeto de los derechos de la ciudadanía y la mejora continua del servicio.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

El análisis de las peticiones ciudadanas recibidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. durante el segundo semestre del periodo evaluado evidencia que las principales problemáticas se presentan en los distintos escenarios del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, especialmente en los momentos de información, atención, trámites y resolución de solicitudes.

En el escenario de información, las peticiones se asocian a la necesidad de mayor claridad sobre procesos, requisitos y rutas de acceso a los servicios de salud, lo que evidencia oportunidades de mejora en el uso de lenguaje claro y en la divulgación de información accesible y comprensible.

En el escenario de atención, las solicitudes se relacionan principalmente con la oportunidad del servicio, el trato recibido y la orientación brindada por los colaboradores, factores que inciden directamente en la percepción de calidad y la experiencia del usuario, especialmente en contextos de alta demanda.

Finalmente, en el escenario de trámites y servicios, se identifican solicitudes asociadas a tiempos de respuesta, dificultades operativas y necesidad de mayor articulación entre áreas, lo cual impacta la resolutivez y el cumplimiento de los términos legales.

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

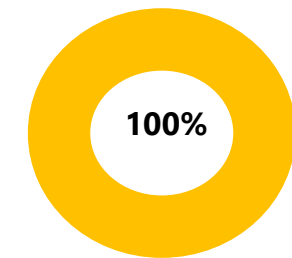
Durante el segundo semestre de 2025, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. garantizó la operación de la figura del Defensor del Servicio a la Ciudadanía, a cargo de la Jefe de la Oficina y formalizada mediante acto administrativo. Esta instancia cumple un rol clave en el análisis de las peticiones ciudadanas, la atención de reclamaciones por presunto incumplimiento normativo, la promoción de los derechos y deberes en salud y la formulación de recomendaciones orientadas a fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía.

Asimismo, el Defensor promueve el uso de los canales de escucha y participación ciudadana y realiza seguimiento al cumplimiento de los lineamientos normativos en atención al ciudadano, contribuyendo a una gestión transparente, cercana y centrada en los derechos de los usuarios. Los canales de contacto habilitados son: WhatsApp 301 321 2993 y correo electrónico 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



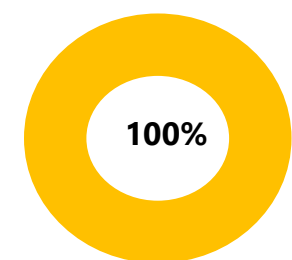
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, fortaleció la estrategia de educación en salud mediante la Agenda Educativa, orientada a la promoción de los derechos y deberes de los usuarios y los canales institucionales de atención. Esta estrategia contempla la socialización mensual de un derecho, un deber y los canales disponibles, garantizando un proceso permanente de información y sensibilización.

Como parte del despliegue institucional, se desarrolló la Semana de Derechos y Deberes en todas las unidades de la Subred Norte, con actividades de capacitación y promoción dirigidas a usuarios y colaboradores. Las acciones incluyeron sesiones informativas en salas de espera, socialización durante la atención en los diferentes servicios, intervenciones de Trabajo Social y auxiliares, difusión en medios institucionales y mensajes educativos en las respuestas a PQRSD. Estas actividades contribuyeron a fortalecer la cultura de derechos y deberes, mejorar el acceso a la información y promover una relación cercana y transparente con la ciudadanía.

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

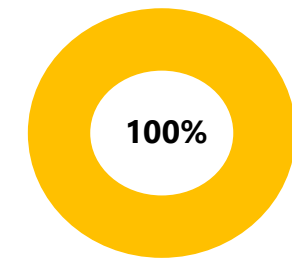
Durante el segundo semestre de 2025, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. continuó ejecutando el Programa de Fortalecimiento de Competencias del Talento Humano, orientado a mejorar la calidad de la atención mediante el desarrollo de habilidades laborales y comportamentales del personal.

Se fortaleció el Plan de Capacitación dirigido a colaboradores de primer contacto, abordando temas como atención humanizada, portafolio de servicios y gestión de asignación de citas, con sesiones mensuales y procesos de evaluación para medir su impacto. Los contenidos incluyeron derechos en salud, trato digno, enfoque diferencial y el decálogo del buen trato, especialmente en la inducción de nuevos colaboradores. Asimismo, se implementaron ciclos formativos especializados, como el programa "Cuidadores de Confianza", en coherencia con el Plan 2025 de la Secretaría General, reflejando el compromiso institucional con una atención de calidad y 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

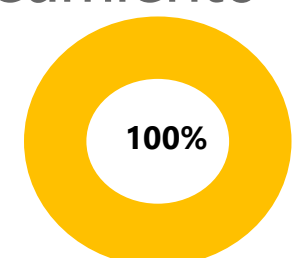
En cumplimiento de la Línea 3 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, orientada a la cualificación permanente de los equipos de trabajo, y bajo el ciclo PHVA, durante el segundo semestre de 2025 la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano avanzó en la ejecución del Programa de Fortalecimiento de Competencias del Talento Humano (código ES-PA-PR-01-03), cuya tercera versión fue actualizada en junio de 2025.

La actualización incorporó el enfoque diferencial, la implementación de incentivos al personal y ajustes acordes con la estructura institucional vigente, consolidando una estrategia formativa integral orientada a mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.

La estrategia de formación, sensibilización y acompañamiento se desarrolló de manera mensual, promoviendo una atención humanizada basada en información clara, veraz y actualizada. Durante el semestre se priorizaron temas como la orientación centrada en la ciudadanía, la aplicación de estrategias resolutivas en las sedes y el fortalecimiento de los canales de comunicación y participación ciudadana, incluido el sistema "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 Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. dispone de canales permanentes de atención orientados a brindar información, orientación y facilitar la interacción con la ciudadanía, garantizando accesibilidad y oportunidad en la prestación del servicio.

Para la atención a través del Defensor del Ciudadano, se encuentran habilitados los siguientes canales: línea telefónica y WhatsApp 301 321 2993 y el correo electrónico institucional defensordelciudadano@subrednorte.gov.co, mediante los cuales se reciben y gestionan solicitudes ciudadanas.

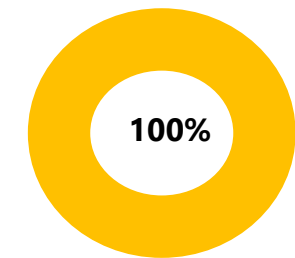
La atención presencial se brinda a través de ventanillas de servicio ubicadas en las 25 sedes de la Subred, con horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Para el agendamiento de citas, la entidad cuenta con atención presencial en las sedes, así como con el call center 601 743 3144, disponible de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m., y el canal WhatsApp 300 104 7963, fortaleciendo el acceso oportuno a los servicios de salud..

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

Durante el segundo semestre de 2025, la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional fortaleció la estrategia de racionalización de trámites implementada en la vigencia, enfocándose en la optimización y consolidación de los procesos digitales para la atención al usuario.

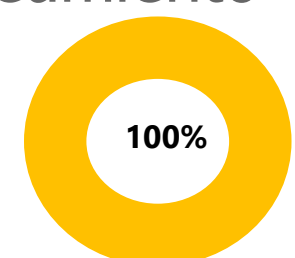
Se intensificó el uso y la promoción del sistema de asignación de citas en línea a través del aplicativo Dinámica Gerencial, disponible en la página web institucional, lo que permitió sustituir progresivamente la asignación de citas por canales presenciales y call center, mejorando la agilidad, accesibilidad y eficiencia del servicio.

Asimismo, se fortaleció la automatización en la entrega de resultados de laboratorio clínico e imágenes diagnósticas mediante plataformas digitales institucionales, garantizando una respuesta más rápida, segura y cómoda para los usuarios.

Estas acciones contribuyen a optimizar la experiencia del usuario, simplificar los trámites y avanzar hacia una gestión institucional más eficiente, moderna y centrada en la ciudadanía.

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



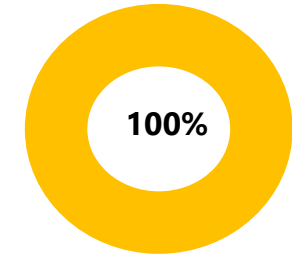
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La información correspondiente ya ha sido integrada en las funciones 1 y 3 del informe correspondiente al segundo semestre de 2025. El Defensor de la Ciudadanía de la Subred Norte ha participado activamente en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, en cumplimiento con lo estipulado en el reglamento de dicha instancia. Durante estas sesiones, se ha realizado un seguimiento constante al progreso en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. La contribución del Defensor puede consultarse específicamente en la función 1, lineamiento 2, así como en la función 3 del informe.

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 asistió a la segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2025, que se llevó a cabo el 11 de diciembre de 2025. En esta sesión, los Defensores del Ciudadano participaron como invitados, cumpliendo con las indicaciones establecidas en los lineamientos distritales para fortalecer el servicio a la ciudadanía. Durante la reunión se trataron temas relacionados con la mejora de la atención y la participación ciudadana. La presencia de los Defensores quedó registrada tanto en el listado de asistencia como en el acta oficial de la sesión, garantizando la formalidad y seguimiento de su participación.