	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 1 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

N° DE ACTA: 001	FECHA: 20/03/2026
------------------------	--------------------------


REUNIÓN: Rendición de cuentas de la Subred Norte E.S.E. año 2025

ASISTENTES Se anexa listado de asistencia		
NOMBRE	CARGO	ÁREA/ENTIDAD

ORDEN DEL DÍA / AGENDA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de asistencia 2. Video Reel Cambios en la Subred Norte 3. Apertura Himno de Colombia Himno de Bogotá 4. Conversación construyendo confianza "Rendición de cuentas" 5. Sección de preguntas 6. Evaluación de la audiencia de rendición de cuentas 7. Cierre de la audiencia de rendición de cuentas.

REVISIÓN COMPROMISOS ANTERIORES				
Responsable	Fecha	Cumplimiento		Causa
		SI _____	NO _____	
		SI _____	NO _____	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Como parte del desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas, el equipo directivo y equipo técnico del comité de Rendición de Cuentas, realizaron la convocatoria a los grupos de valor, a participar del acto público que se llevó a cabo el día veinte (20) de marzo de 2026, a las 2:00 p.m. en el Auditorio Planta Baja – Centro de Convenciones Compensar, ubicada en la Av 68 # 49a-47. A continuación se describe el desarrollo de la audiencia, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de Asistencia El equipo de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano realizaron el ingreso de los asistentes al evento, registrando una asistencia total de 337 personas, donde se contó con la participación de Usuarios de los Servicios de Salud, Formas de Participación Comunitaria, Veedores ciudadanos, Veeduría, Personería, Superintendencia Nacional de Salud, Proveedores, miembros de Junta Directiva y colaboradores. 2. Video Reel Cambios en la Subred Norte

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 2 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

Como parte de la apertura del evento, se proyecta video "reel de noticias", donde se condensaron los cambios más destacadas de la Subred Norte durante la vigencia 2025.

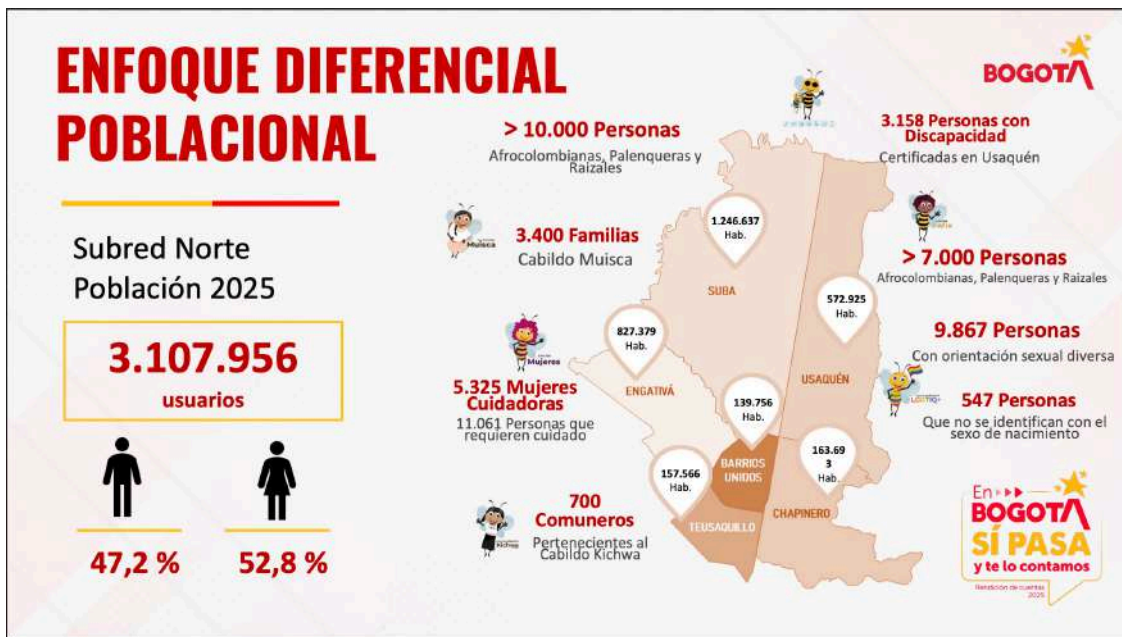
3. Apertura

La Doctora Glenda Tafur - Jefe de la Oficina de Comunicaciones es quien da la bienvenida a los asistentes al espacio como maestra de ceremonia en el desarrollo de la Audiencia. Se recuerda que el espacio hace parte del proceso que se surte como compromiso con la comunidad a realizar un diálogo social, transparente y entorno al control a la gestión pública y que hace parte integral de la estrategia de rendición de cuentas definida para la vigencia 2026, la cual está compuesta de un diálogo preparatorio, audiencia de rendición de cuentas y espacios territoriales de diálogo con la comunidad en temas específicos.

De igual manera indica que se cuenta con la participación de la Doctora Denis jefe de la oficina de Control Interno de la Subred, la cual al finalizar la audiencia pública informara sobre el cumplimiento sobre todos los temas que se deben tener en el desarrollo dela misma.

4. Conversación construyendo confianza "Rendición de cuentas"

Como parte central de la Audiencia, la Doctora Victoria Eugenia Martínez Puello - Gerente de la Subred Norte, inicia su presentación con la contextualización del área de influencia de la Subred Norte en sus 6 localidades: Suba, Usaquén, Engativá, Chapinero, Teusaquillo y Barrios Unidos, que comprende una población total de \$3.107.956 personas, aunque se tiene el menor volumen de población afiliada al régimen subsidiado en la ciudad , pero igual se cuenta con la característica de enfoque diferencial, en las localidades de Suba, Chapinero, Engativá, Usaquén, Teusaquillo, se tiene la única clínica de género que existe en Bogotá y todo esto está asociado al modelo Más bienestar, y gracias a esto se puede hacer la caracterización de todas las personas del área de influencia de la subred,



Para lo cual se invita a la Doctora Julieth López - Subgerente de Prestación de Servicios de la Subred Norte, para que explique a calidad el modelo más bienestar, para lo cual indica que el modelo tiene características claras frente a las indicaciones dadas por la SDS, teniendo características enfocadas en la gestión del riesgo, intersectorialidad con todas las condiciones sociosanitarias, tiene participación ciudadana y la toma de decisiones para gobernanza, con la finalidad de lograr la satisfacción de los usuarios de influencia.




GESTIÓN ASISTENCIAL

Gestión del Riesgo

Los principales logros que se tuvieron durante la vigencia fueron:

- Mortalidad en menores de 5 años se tuvo un resultado para la vigencia de 8,7 por debajo de la meta establecida
- Se tuvo ero muertes por desnutrición en menores de 5 años en la vigencia
- Se tuvo una reducción del 65% en sífilis congénita, gracias al fortalecimiento del tamizaje prenatal.
- Se presento una reducción en los embarazos en las menores de 10 a 14 años, teniendo en la vigencia 4 casos.
- Se tuvo una mayor cobertura en atención domiciliaria para los pacientes crónicos aumentando en un 321% frente a la vigencia anterior

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 4 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

- Se tuvo un resultado del 76 en la activación de las ruras, se presentó un avance frente a la vigencia anterior, esto estando sujeto a que las gestantes se adhieran a los programas, pero de igual manera se continuara trabajando para alcanzar el 100%




Gestión Ambulatoria

Estos logros van basados al modelo Mas Bienestar teniendo un 60% de población adscrita a su sede más cercana.

- Teniendo un 53% de personas adscritas a las rutas integrales de atención en salud
- Se cuenta con 1117 inscritos a la ruta de alteraciones nutricionales y 1719 inscritos en la ruta de materno perinatal donde se presta la atención integral a la madre y al recién nacido.
- Se tuvo un 72% en la captación temprano de gestantes
- En la ruta cardio-cerebro-metabólica se tuvo 34877 Individuos bajo seguimiento intensivo para prevención de riesgos crónicos y en la ruta de salud mental 44120 inscritos en la ruta de bienestar emocional y cuidado psicosocial

Atenciones

- Para medicina general se tuvieron 246.000 aumentando un 9,4% frente a la vigencia anterior, donde se fortaleció la optimización del agendas
- Para odontología se tuvieron 195000 donde se presentó un crecimiento del 0,9% y se continuara realizando trabajo articulado para aumentar en un porcentaje superior.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 5 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

- En medicina especializada se tuvieron 286000 con un crecimiento del 0,44% y en terapias se tuvieron 88.0000 con un crecimiento del 7,9%

Siendo un logro de esta vigencia, pero se considera pertinente traerlo a este espacio debido a que es un gran logro y traerá grandes beneficios a la comunidad y es que la subred tiene su primer SER y fue inaugurado con la compañía del señor alcalde el día 19 de marzo y es el nuevo SER Verbenal, donde se tendrá mayor cobertura de servicios y ser más resolutivos y que en una visita a la sede se puede realizar varios servicios de una vez.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS RESOLUTIVOS (SER)

Fortalecimiento de la toma de decisiones clínicas

- Inicio de organización y ampliación de especialidades médicas.
- Fortalecimiento de la capacidad de resolución mediante la **disponibilidad de equipos biomédicos en los SER**



GESTIÓN AMBULATORIA










Se hace una pausa en la presentación para mostrar un video con el testimonio de Leidy Tatiana de la Clínica de Genero.

Se muestra el primer video con preguntas de la comunidad:

1. ¿Qué actividades se han realizado para fortalecer la oportunidad de citas de oftalmología?

Rta: Por parte de la Doctora victoria - Gerente de la Subred, se indica que para esta especialidad se ha identificado que muchas de las citas que se asignan son para temas relacionados con actualización de gafas o para que les asignen los estudios iniciales que pueden ser dados por parte de la ruta de salud visual y que cuando lleguen a su cita ya tengan todo lo necesario para una debida atención por parte del especialista, teniendo en cuenta que es una especialidad con bastante demanda se requiere que se adhieran más a la ruta y de este modo lograr optimizar las citas que se asignan.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 6 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

2. El Señor Enrique Díaz pregunta que ha hecho la Subred para mejorar el agendamiento de las citas médicas.

Rta: En atención a la pregunta formulada por la comunidad sobre las acciones implementadas para mejorar la asignación de citas, la doctora Victoria, gerente de la Subred, invita a la tarima a la jefe Andrea Blanco, jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el fin de brindar una respuesta detallada.

La doctora Andrea Blanco informa que, durante el año 2024, el servicio de *Call Center* operaba de manera interna (*in house*) con una capacidad de 15 agentes, lo cual generaba retrasos en la atención. A partir del mes de marzo, se contrató un servicio tercerizado de *Call Center*, ampliando la capacidad a 30 agentes dedicados al agendamiento de citas. Esta medida permitió mejorar significativamente los tiempos de respuesta y la oportunidad en la asignación de citas, contribuyendo a una mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios.


Adicionalmente, se implementó el servicio de WhatsApp para el autoagendamiento de citas de medicina general, el cual se encuentra habilitado para todas las EPS con las que se tiene contratación. Asimismo, los usuarios pueden agendar citas de manera virtual a través de la página web institucional, mediante el enlace de agendamiento, disponible para servicios de medicina general, laboratorio y rayos X.

De igual manera, en todas las sedes se cuenta con personal de apoyo para orientar a los usuarios en el proceso de asignación de citas. Con estas estrategias, actualmente se dispone de cuatro canales habilitados para el agendamiento de citas médicas. Además, se está trabajando en la ampliación del sistema de autoagendamiento para incluir citas con especialidades.

Finalmente, en articulación con la Secretaría de Salud, se adelantan acciones conjuntas para que estudiantes de grado 11 de las áreas de influencia de la Subred puedan prestar su servicio social en las diferentes unidades, apoyando procesos de agendamiento, orientación en salas de espera y atención al usuario. Esta iniciativa busca fortalecer la atención y, a su vez, motivar a los jóvenes a vincularse en el futuro al sector salud.

GESTION HOSPITALARIA

- Se recibió el premio de Nivel Experto en la unidad de quemados del Hospital Simón Bolívar, de este modo corroborando la excelencia en quemados donde se garantiza los estándares globales en el tratamiento y recuperación de pacientes críticos.
- Para las salas de cirugía se tuvo un incremento del 28,9% donde se fortaleció talento humano y optimizando los horarios de las salas.
- Se realizó fortalecimiento de la dotación con adquisición de 60 equipos biomédicos, modernización de las UCI y quirófanos, y renovación tecnológica en diferentes especialidades.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 7 DE 26
		FECHA: 31/10/2024



FORTALECIMIENTO DE DOTACIÓN

GESTIÓN HOSPITALARIA

- +60 Equipos**
Nuevos equipos biomédicos de última generación integrados al sistema.
- UCI & Quirófanos**
Modernización de unidades críticas para mejorar la seguridad del paciente.
- Especializados**
Renovación tecnológica en servicios de alta complejidad.

BOGOTÁ

Construyendo Confianza

SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

Se muestra video con pregunta de la comunidad.


- ¿Cómo está el proceso de psicología en todos los temas de salud mental y cuál es el seguimiento que se hace frente a estos?

Rta: La Doctora Victoria Martínez - Gerente de la Subred indica que se está fortaleciendo mediando el programa de salud mental, tenido la puerta de entrada en los servicios ambulatorios, donde se tendrán actividades preventivas y se está trabajando en un proyecto en el hospital de Fray Bartolomé de las Casas, donde se cuenta con 140 camas para la atención de pacientes de salud mental y en el Hospital Simón Bolívar con el servicio de urgencias se puede tener de 30 a 40 ambulancias para estos usuarios.

- Se realiza una pregunta por parte del público que asistió a la audiencia, preguntando cuales son los mayores casos de salud mental que se presentan, para lo cual la doctora Victoria indica que es la ansiedad y la depresión.

GESTION DE URGENCIAS

- Se implemento las historias clínicas electrónicas para los traslados secundarios y la atención domiciliaria.
- Se logro la atención dentro de la primera hora para la atención del infarto agudo miocardio (IAM) para el 96,1%.
- Se atendieron 917 usuarios integralmente desde sus domicilios, esto logrando reducir la saturación hospitalaria.


	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 8 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

CUIDADO EN EL HOGAR



917 Pacientes


Atendidos integralmente en sus domicilios.


Este modelo reduce la saturación hospitalaria y mejora la adherencia al tratamiento en un entorno familiar y seguro.




GESTIÓN URGENCIAS








GESTION SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- Implementación de tomas de muestra rápida para VIH, Sífilis, pruebas para la determinación de gases arteriales, tiras para glucometría, favoreciendo la atención en las consultas médicas.
- Se puede hacer la consulta en línea de los resultados de los laboratorios clínicos
- Con las compras conjuntas se logró un ahorro de 340 millones, logrando una optimización del gasto farmacéutico.


EFICIENCIA EN MEDICAMENTOS




Compras Conjuntas

Estrategia de escala para negociación con proveedores.

Ahorro: 3.52% -\$340 millones




GESTIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS





Periodo Impacto


Resultados consolidados entre Julio y Diciembre de 2025.


Optimización del gasto farmacéutico sin comprometer la calidad.









	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 9 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

Mas bienestar Humanización

TU MASCOTA CONTIGO

Una de las estrategias de humanización donde se permite que la mascota lo pueda visitar durante su hospitalización y que de este modo les ayude a los usuarios en su parte emocional y que su salud mental este fortalecida, esto se puede de realizar con la previa autorización del médico tratante.

AMPLIACION DE HORARIOS DE VISITAS

De 8am a 8pm, de lunes a domingo teniendo este gran apoyo para los acompañamientos y que el usuario este mas satisfecho y de 10 A 1PM Y DE 3PM A 5PM en el servicio de cuidados intensivos y en el servicio de cuidados intensivos neonatales es visita 24 horas.



PRESUPUESTO Y ESTADOS FINANCIEROS

Para dar la explicación al tema financiero se invita a la Doctora Erika Directora de la gestión financiera.

Distribución del presupuesto

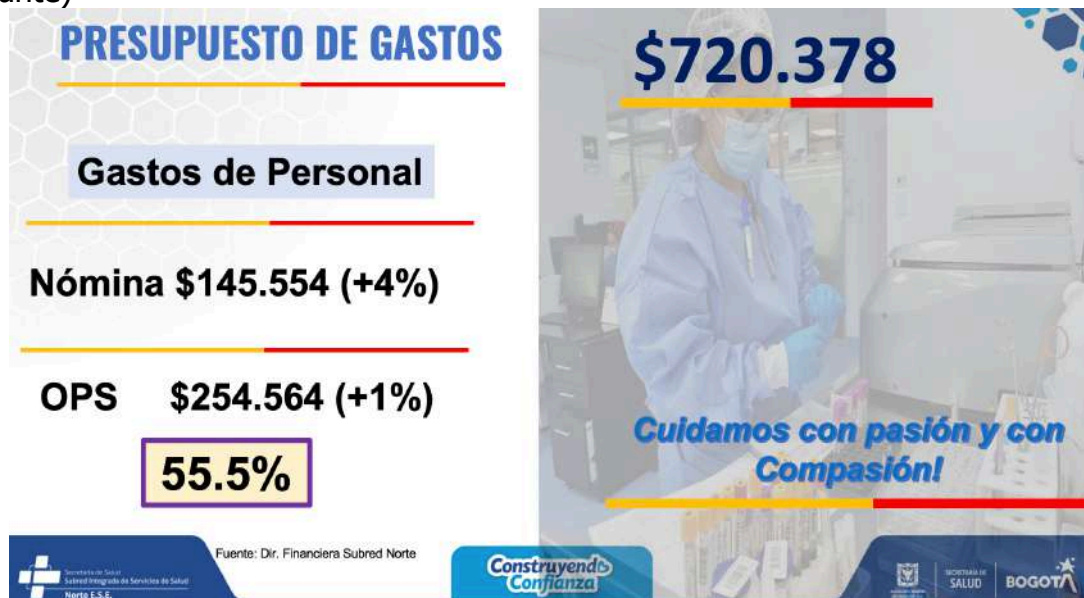
Se conto con un presupuesto inicial de 607696 millones para la vigencia 2025, para lo cual la doctora Erika que este presupuesto se asigna acorde a la capacidad de recaudo que se tenga y si se asigna un convenio esto aumentará el presupuesto y de este modo teniendo un presupuesto total de 752.125 millones, indicando que se gastó el 96%, donde no se logró el 100% por tema de terminación de actividades de convenios, como lo fue para los temas de infraestructura y frente a esto se logró la recaudación de 616.508 millones siendo esto un


82%, para lo que la doctora Victoria indica que hizo falta recaudar más dinero para lograr el 100% y este siendo el equilibrio deseado.



Presupuesto de gastos

Donde el 55.5% es para poder pagar talento humano, donde se dice que esto es algo favorable acorde a que gracias a esto se prestan buenos servicios y con el 45,5% se divide en operación (medicamentos, insumos medico quirúrgicos, servicios tercerizados, lavandería, restaurante)



	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 11 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

Presupuesto de gastos

Estos están divididos en categorías como lo son:

- operación (medicamentos, insumos medico quirúrgicos, servicios tercerizados, lavandería, restaurante)
- Generales: mantenimiento, vigilancia, aseo, servicios públicos
- Inversión: este va sujeto a los convenios de infraestructura y donde se indica que solo se tiene en cuenta lo que se logró ejecutar



Estado situación financiera

Se da la claridad sobre los conceptos que aparecen registrados.

- **ACTIVO**, efectivo en los bancos a cierre del año, cuentas por cobrar
- **PASIVO**, generalidad de los compromisos que están pendientes de pago
- **PATRIMONIO**: es el resultado del activo menos el pasivo

ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA 2024 VS 2025

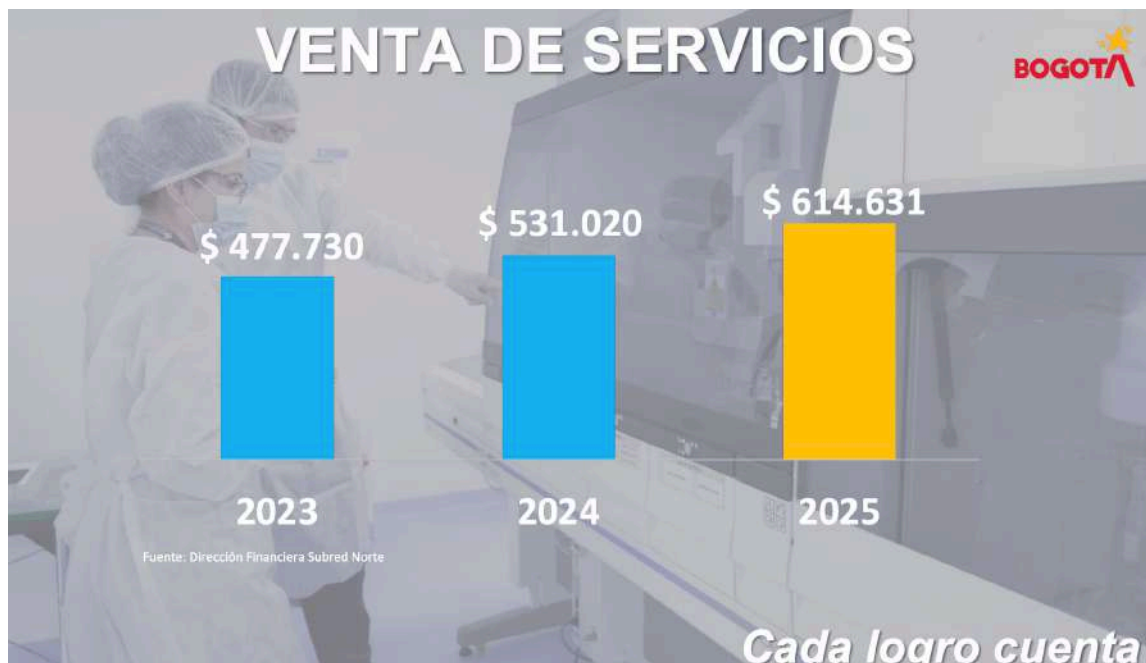
Cifras en millones de \$

CONCEPTO	DICIEMBRE	DICIEMBRE	VAR (%)
	2024	2025	2025-2024
ACTIVO	\$ 709.960	\$ 784.384	10%
PASIVO	\$ 223.500	\$ 237.649	6%
PATRIMONIO	\$ 486.459	\$ 546.735	12%



Venta de servicios

Para la vigencia se tuvo un incremento en comparación de las vigencias anteriores



Resultado Operacional

Donde se indica que se tuvo una diferencia del 0,19% estando próximos a lograr la meta deseada y tener un equilibrio operacional deseado

Un deterioro de las cuentas por cobrar, de las carteras de difícil pago por un valor de 21.000 millones de pesos y 16.000 millones de pesos en demandas, una utilidad de 36.000 millones de pesos y este sería el mejor escenario posible, donde por eso se indica que a la subred a tenido resultados positivos para la vigencia 2025.




Equilibrio operacional

EQUILIBRIO OPERACIONAL

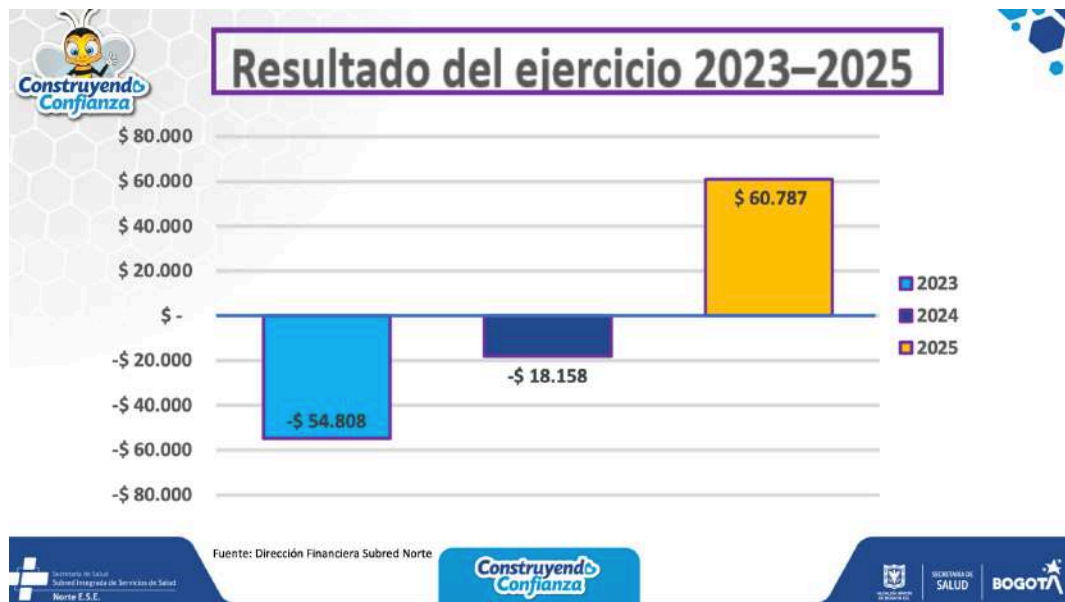
Costo y Gasto / Ingreso	SISS Norte		
	2023	2024	2025
Costo	95,06%	86,01%	83,42%
Gastos	17,99%	22,52%	16,77%
C+G	113,05%	108,53%	100,19%

Fuente: Dirección Financiera Subred Norte

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 14 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

Resultado del ejercicio

Donde se indica que se tuvo un resultado positivo en la Subred, donde se ha fortalecido los de más de los gastos y de racionamiento en servicios públicos.



Estado de Resultados

Aquí aparece la desagregación de la información que se ha presentado, donde también se suman el ingreso operacional, dinero de arriendos de locales y esta sería la diferencia en los ingresos.

ESTADO DE RESULTADOS 2024 VS 2025			
INGRESOS			VAR %
NOMBRE	DIC-24	DIC-25	2024-2025
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 567.098	\$ 634.532	12%
COSTOS DE OPERACIÓN			
COSTOS DE OPERACIÓN	\$ 487.755	\$ 529.336	9%
UTILIDAD BRUTA	\$ 79.343	\$ 105.196	33%
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 127.719	\$ 106.380	-17%
UTILIDAD O PÉRDIDA OPERACIONAL	-\$ 48.377	-\$ 1.183	-98%
OTROS INGRESOS Y GASTOS			
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS	\$ 30.218	\$ 61.970	105%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-\$ 18.158	\$ 60.787	435%

Fuente: Dirección Financiera Subred Norte

Informe de Facturación

Encontramos el comparativo con los diferentes pagadores en las vigencias, donde se evidencia que con Capital Salud se tuvo una disminución aunque es nuestro principal pagador he por temas de no dar cumplimiento con las sendas que se establecieron contractualmente.

INFORME DE FACTURACIÓN

Cifras en millones de \$

REGIMEN	2023	2024	2025	2024 - 2025
Capital Salud (PGP y PYD)	\$135.552	\$181.345	\$173.086	-5%
Subsidiado - Evento	\$124.194	\$117.099	\$148.142	27%
Contributivo	\$70.344	\$74.228	\$110.743	49%
Capitación	\$3.500	\$7.669	\$37.701	392%
FFDS	\$108.250	\$112.155	\$109.972	-2%
Otros Pagadores	\$35.894	\$38.524	\$34.987	-9%
TOTAL	477.733	531.020	614.631	16%

Fuente: Dirección Financiera Subred Norte

Comparativo Cartera y recaudo

Frente al tema de facturación en la subred se presenta muy buenos resultados y donde se está presentando la dificultad es en la recaudación de la caretra que se tiene vencida.



Plan de desarrollo institucional


Se dio cumplimiento a todos los objetivos del plan y teniendo a nivel general un cumplimiento del 92%



Proyectos en ejecución

Se tienen establecidos 5 proyectos en las sedes de Fray Bartolomé de las casas, Gaitana, CSE Suba, angiógrafo de Hospital Simón Bolívar, y su ampliación



	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 17 DE 26
		FECHA: 31/10/2024



PROYECTO NUEVO HOSPITAL SIMON BOLIVAR
MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO

INICIATIVA ALIANZA PUBLICO PRIVADA-APP

- Agencia Nacional de Infraestructura ANI
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Norte

20.500 m²
Área actual

43.633 m²
Área proyectada

\$ 1.189 Billones
Inversión proyectada

Se hace una pregunta de la comunidad

5. ¿Qué se va hacer con el terreno de Engativá?

Rta: La doctora Victoria indica que este predio está en disputa jurídica, donde inicialmente la tenencia se le fue otorgada a otra persona y con una serie de procesos jurídicos y se tienen múltiples demandas, para lo cual el Doctor Sergio Jefe de la oficina de Jurídica indica que se tiene una demanda de sucesión radicada en el juzgado de familia, un proceso en la fiscalía 79, otro proceso con una contradicción contractual, la victoria temprana que se tiene es lograr que nos devolvieran el predio desde el mes de diciembre, indica la Doctora Victoria, pero que de igual manera aún se debe de solucionar con todos procesos que se tienen y se ha solicitado la participación de la secretaria jurídica judicial, secretaria de salud y hasta que no se logren solucionar no se podrá disponer de este predio.

Recuperación de la tenencia del Predio de Engativá

Recuperación de la tenencia del predio del Hospital de Engativá

En **BOGOTÁ** **SÍ PASA** y te lo contamos

33.584 m²
Área actual

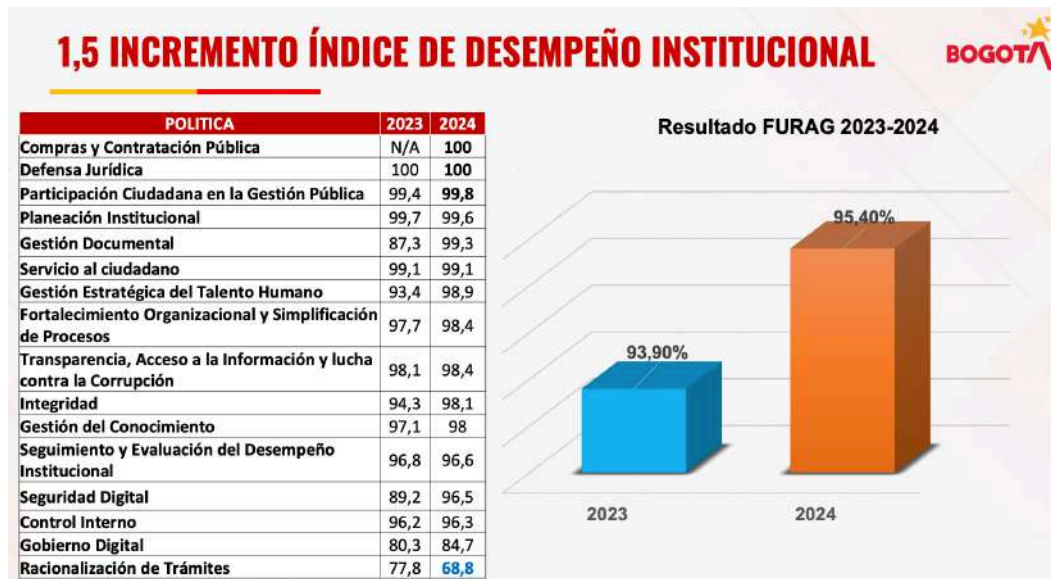
10 de diciembre
Recuperación tenencia

\$72.000.000.000
Avalúo

Se ejerció la defensa de manera oportuna y eficiente en los litigios en contra de la entidad.


Índice de desempeño institucional

Se tuvo un resultado de 95,4% superando el de la vigencia anterior, quedando en tercer lugar a nivel del distrito.



Política de participación social

Se tuvo un cumplimiento del 90% en la satisfacción de los ciudadanos frente a las actividades que se desarrollaron durante la vigencia .

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 8
		PÁGINA: 19 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

100% CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



90% Satisfacción de los ciudadanos con las actividades desarrolladas

715 Actividades de Participación Social en Salud

6 | Asociaciones de Usuarios

11 | Veedurías Ciudadanas

6 | COPACOS

312 | Ciudadanos

5 | Juntas Asesoras Comunitarias

Frente a los 4 canales de agendamiento de citas médicas se presenta el detallado de cuantas citas se asignaron por cada canal habilitado:



Gestión de voz del usuario

Los reclamos y las quejas son los resultados más preocupantes porque estos son las insatisfacciones que se tiene directamente la comunidad y el medio que más se utiliza para colocarlas es a través de la página Web.

Gestión de la Voz del usuario

Total peticiones recibidas 2025

CANAL DE ATENCIÓN	2024	2025	% PARTIC 2025
BUZON	4378	3706	24,14%
WEB	4186	5084	33,11%
E-MAIL	2307	2967	19,33%
TELEFONO	1724	1976	12,87%
PRESENCIAL	547	1182	7,70%
Total general	13.142	14.915	100%

Total peticiones según tipología 2025

TIPO DE PETICIÓN	2024	2025	VARIACION
Derecho de petición de interés particular	8.136	10.612	30,40%
Reclamo	2.754	2.009	-27,10%
Queja	639	877	37,20%
Felicitación	998	857	-14,10%
Total general	12.527	14.355	14%

11 DÍAS PROMEDIO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2025

Fuente: BD OPCSC – SDGPC Bogotá Ta
Escucha – corte 06/02/2026

Se responde otra pregunta realizada por un usuario

6. Que paso con la ruta de la salud y se tiene contemplado continuar con el convenio para esta vigencia?

Rta: La doctora Victoria que la ruta de la salud en un proyecto que se ejecuta con presupuestos de la Secretaria de Salud, por lo tanto no se puede dar respuesta debido a que se tiene pendiente que definan si va a o continuar o no el servicio.

Talento Humano

Para la vigencia ase tuvo un total de 5.066 colaboradores los cuales tuvieron divididos entre los contratistas y los provistos.

Se dio cumplimiento a las actividades de bienestar establecidas alcanzando las metas de la vigencia.

Bienestar Social e Incentivos

+5.000 Participaciones
+2.500 Colaboradores sensibilizados
53 actividades Realizadas

100% cumplimiento Programa de Transformación Cultural

41 Acciones programadas
643 Participantes Encuesta Transformación Cultural
82% Percepción de favorabilidad

95% de cumplimiento del Plan de Capacitación

1.734 colaboradores Realizaron la inducción
4.236 colaboradores Realizaron la reinducción
100% cumplimiento De las actividades
18.534 colaboradores Participaron en capacitación

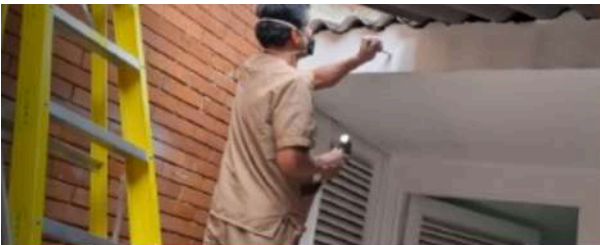
99% cumplimiento Seguridad y Salud en el Trabajo

Plan de Seguridad Vial 371 capacitados
37 simulacros de emergencia 4.119 participantes

Eficiencia administrativa

Se dio cumplimiento en un 97% con los pedidos realizados por los niveles asistenciales, se cumplió el 93% del plan de adquisición y renovación tecnológica biomédica y el 92% del plan del PIGA.

Se realizaron adecuaciones en diferentes sedes, incluido habilitación de camas y mantenimiento de unidades.



Adecuación Casa MAS Bienestar

Entrega Plan Canguro Hospital CSE Suba

Adecuación Urgencias Hospital Engativá

Habilitación 5 camas Hospital CSE Suba

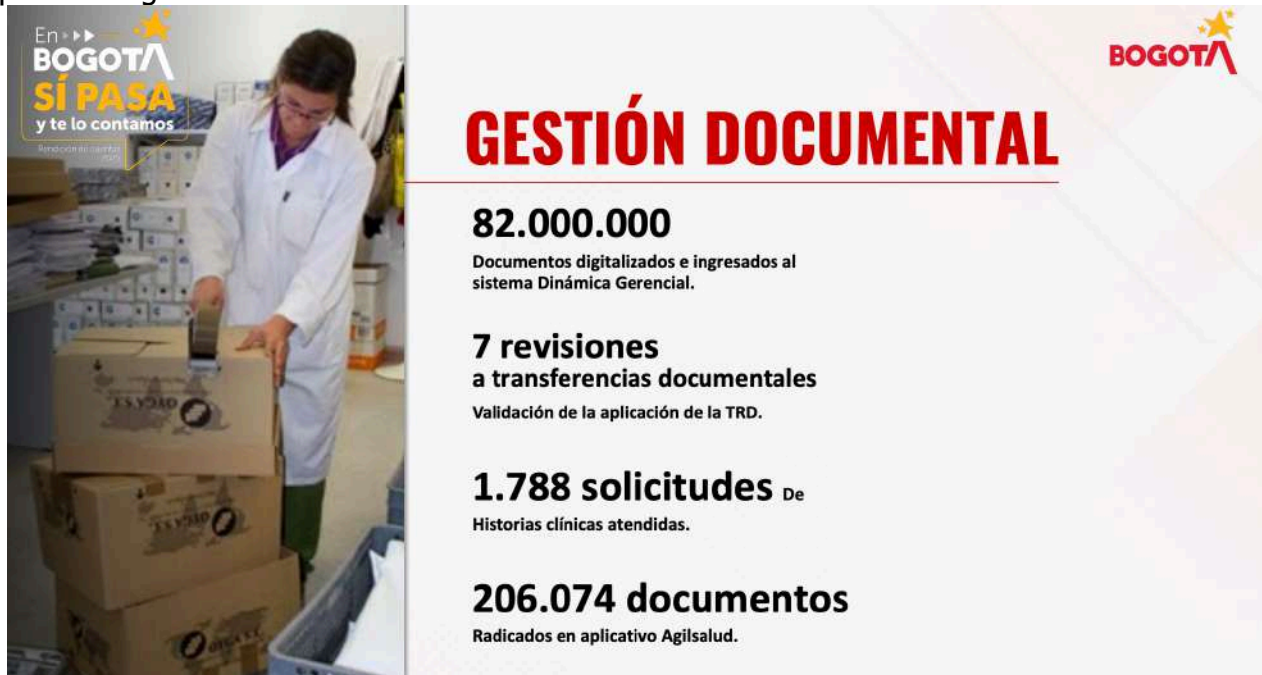
Habilitación 13 camas Hospital Engativá.

Mantenimiento Unidad de Quemados.

Arreglos locativos Hospital Fray Bartolomé.

Gestión documental

Se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia, con 82.000.000 documentos digitalizados, historias clínicas atendidas, transferencias documentales y radicados en el aplicativo agilsalud



En BOGOTÁ SÍ PASA y te lo contamos

BOGOTÁ

GESTIÓN DOCUMENTAL

82.000.000
Documentos digitalizados e ingresados al sistema Dinámica Gerencial.

7 revisiones
a transferencias documentales
Validación de la aplicación de la TRD.

1.788 solicitudes De
Historias clínicas atendidas.

206.074 documentos
Radicados en aplicativo Agilsalud.

Servicio Públicos

La doctora Victoria indica que se han tenido muy buenos resultados frente al consumo de los servicios públicos en las diferentes unidades y que aunque se han realizado muchas estrategias para lograr controlar el consumo, de igual manera debe de hacer revisión en los tiempos de funcionamiento de las llaves del lavado de manos del servicio de imagenología de chapinero y en Verbenal y los hábitos del comportamiento humano para mejorar el ahorro de la luz.

Se presenta un video relacionado con la estrategia de Bici usuarios y para lo cual desde la Subred se creó la APP Ecomove Norte, donde todos los colaboradores que utilizan la bicicleta como medio de transporte van ingresando sus trayectos a diario y teniendo esto premios y reconocimientos a nivel de la subred.

Mantenimiento de los servicios

Se agregaron para mejoras del servicio 4 nuevos digiturnos, 349 cortinas y 371 sillas reclinables.

Gestión del Conocimiento

La doctora Victoria que gracias a todos los convenios que se tienen con diferente institucionales académicas se ha logrado hacer la compra de varias necesidades que se tenían en los servicios.



Plan operativo Anual

Para el cual se tienen 64 metas relacionadas y este está bajo el acuerdo 056 de 2025, y mide el cumplimiento de cada procesó de la institución, logrando resultados favorables en todos los procesos.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

64 metas | **Acuerdo 56 de 2025**

PROCESO	2025
Gestión estratégica	99%
Gestión de recursos físicos y ambiente tecnológico	98%
Gestión del conocimiento	100%
Participación Comunitaria y Servicio Al cliente	67%
Gestión de Comunicaciones	100%
Gestión de Calidad	100%
Gestión de Servicios Ambulatorios	100%
Gestión de Servicios Complementarios	100%
Gestión Integral de Riesgo en Salud	98%
Gestión Hospitalaria	95%
Gestión de Urgencias	99%
Gestión Financiera	95%
Gestión Contractual	100%
Gestión del Talento Humano	100%
Gestión TIC'S	100%
Evaluación de la Gestión	100%
Gestión Jurídica	100%
Gestión Disciplinaria	100%

Premios y reconocimientos

- Otorgado por el consejo de Bogotá, reconocimiento a la unidad de quemados
- Reconocimiento internacional en nivel experto para la unidad de quemados
- Dado por la veeduría distrital, destacados resultados índice en la dimensión de participación ciudadana
- Dado por la Secretaria de Salud, 1 año de más bienestar en tu hogar
- Traslados secundarios Subred Norte Diamond Status
- Dado por la Secretaria de Movilidad, premios al trabajo en bici 2025.
- Gira l atapa y ayuda a la lata, para el bienestar de los niños y niñas con cáncer
- Certificado IAMII a sedes asistencias Subred Norte

Gestión de la contratación

Contratación de bienes y servicios

La doctora Victoria indica que para todos no se genera estudios de mercado y lo que se hace es continuar con los contratos que se tienen, esto para no generar gastos adicionales en la adscripción de contratos nuevos, también sucede que de los proveedores que se presentaron y quedaron seleccionados al final deciden no continuar con la contratación.

Contratación de prestación de servicios

Se presenta la cantidad de personas con las que se contó en cada trimestre dela vigencia, desglosado por rubro



SUBPROCESO DE CONTRATACION DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

VIGENCIA 2025		RUBRO				TOTAL
		Asistenciales	PIC	Honorarios	Servicios técnicos	
I Trimestre	Suscritos	2.645	268	147	433	3.493
	Vigentes	2.728	1.321	138	417	4.604
II Trimestre	Suscritos	1.353	223	73	241	1.890
	Vigentes	2.953	1.363	137	408	4.861
III Trimestre	Suscritos	555	102	38	98	793
	Vigentes	3.012	1.302	151	430	4.895
IV Trimestre	Suscritos	1.142	1.057	28	72	2.299
	Vigentes	3.420	1.039	155	452	5.066

Fuente: Bases de datos de la Dirección de Contratación – subproceso de Prestación de servicios



Acciones de mejora

Se invita a la Jefe Angela, Jefe de la oficina de Calidad, para lo que dice que la subred cuenta con un sistema donde se gestiona y registran todas las auditorias que se reciben y frente a estas se crean los planes de mejora donde se tuvieron 5127 acciones divididas en todos los procesos las cuales se generaron de los 26 fuente de planes de mejora.


Se da por terminada la presentación de la Rendición de Cuentas y se procede a abrir las urnas para poder tener las preguntas dejadas por la comunidad.

Se hace la presentación del noticiero del mes de marzo, mientras se realiza la clasificación de las preguntas.

La doctora Glenda inicia a leer las preguntas dejadas por los usuarios presentes en la Rendición de cuentas.

1. ¿Qué se está haciendo para incluir a la comunidad en las actividades de la Subred? Responde la Jefe Andrea Blanco se ha adelantado desde la Subred norte incluir varios grupos poblacionales, desde el 2025 se incluyó jóvenes, LGBTI, población indígena en los encuentros realizados, incentivándolos y motivando y con la ayuda de la Secretaria de Salud se está iniciando un proceso a través de los jóvenes que participaron en los procesos y que sea la misma comunidad que se pueda incluir.
2. ¿Cómo se encuentra la oportunidad con especialidades acorde con los usuarios que se reciben de la Nueva EPS? Responde la Jefe Nathaly Puerto Directora de Gestión Ambulatoria, estas siendo las bondades del modelo Mas bienestar donde permite fortalecer la atención con especialistas y se tendrá especialidades como lo es medicina familiar para brindar una mejor atención a todos los usuarios.
3. ¿Cuántos usuarios se han beneficiado con el Proyecto Coica? Responde la Doctora Luz Dary Campos, directora de Gestión Complementarios que se cuenta con seis equipos de imagenología, ecógrafo y con estos equipos de manera aproximada se atienden 30000 usuarios y para laboratorio clínico también se adquirieron, para el paso de VIH se cuenta con 7 equipos que dan respuesta a toda la Subred
4. ¿Qué ha pasado con la puesta en marcha del ala occidental en el Hospital Suba? Responde la Doctora Andrea Sandoval Directora de Hospitalarios, se ha venido haciendo apertura de camas de manera progresiva, en la vigencia se abrieron 16 camas y están pendientes 13 nuevas camas.

La doctora Glenda indica que las demás preguntas se responderán por medio de correo electrónico.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: ES-GC-F-104
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 26 DE 26
		FECHA: 31/10/2024

6. Evaluación de la audiencia de rendición de cuentas

La Doctora Denis Suarez – jefe de la Oficina de Control Interno, indica que la rendición de cuentas es necesaria para el correcto equilibrio, es por esto que todo se debe traducir en bienestar y desde e proceso de control interno se realizó la validación de todos los datos presentados el día de hoy y acorde a esto se actúa como figura técnica y que todo aquello que se diga sea en términos claro, sea entendido y explicado de una manera clara para toda la ciudadanía, y acorde a esto para control interno se genera una nueva revisión sobre esta nueva vigencia y que todo aquello que se dijo el día de hoy sea logrado durante esta vigencia y siendo los pioneros por seguir construyendo confianza.

Se da el cierre a la Audiencia pública de Rendición de Cuentas por parte de la Doctora Glenda, agradecimiento a todos los invitados por su participación e invitándolos a estar en la de la otra vigencia.

COMPROMISOS DE ESTA REUNIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Responder todas las preguntas de la Comunidad	Subred Norte	Abril 2025

DECISIONES / CONCLUSIONES

N.A.

FIRMAS DE LOS ASISTENTES - Este campo deberá diligenciarse cuando el acta se realiza en físico.

NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO