

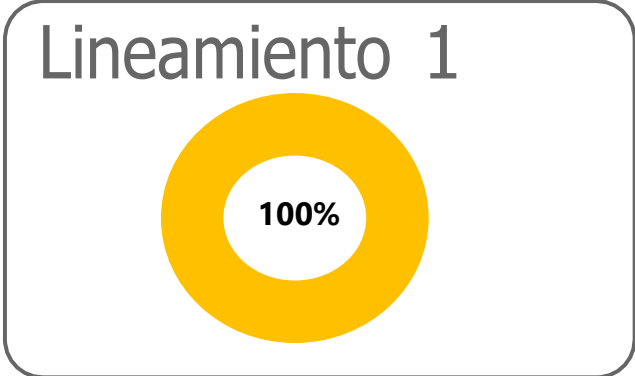
Defensor de la Ciudadanía

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



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

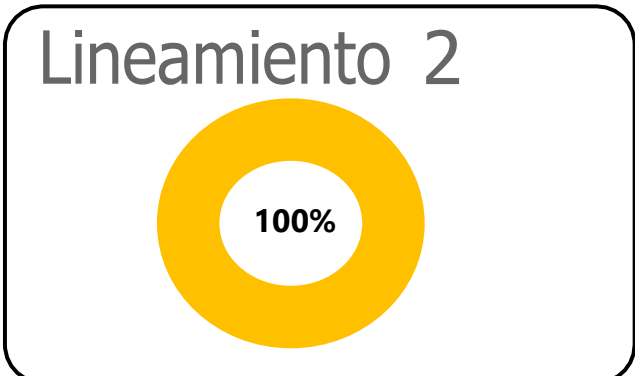
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. dio cumplimiento a los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía mediante la ejecución del Plan de Acción Institucional, articulado con el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. El plan contempla cuatro ejes estratégicos y 20 acciones orientadas al fortalecimiento de los derechos de la ciudadanía, la cualificación del talento humano, el mejoramiento de los canales y espacios de atención y la articulación institucional. Se realizó seguimiento trimestral al cumplimiento de las acciones programadas, alcanzando el 100 % de ejecución para el periodo. Como resultado, se fortaleció la atención centrada en la persona, la accesibilidad a los servicios, la oportunidad en la respuesta y la mejora continua de la experiencia ciudadana, consolidando acciones orientadas a una atención más humanizada, transparente e incluyente.

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



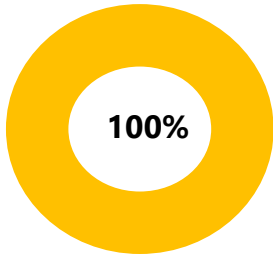
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 se realizó la actualización del Plan de Acción de la Mesa de Relacionamiento con la Ciudadanía, en cumplimiento de la Resolución 0851 de 2024, fortaleciendo las acciones de las políticas de Servicio a la Ciudadanía, Participación Social, Transparencia, Integridad y Trámites y Servicios, en el marco del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esta actualización incorporó las oportunidades de mejora identificadas en los resultados de la medición del Índice de Calidad del Servicio (INCIDE), orientando acciones para fortalecer la articulación institucional, mejorar la experiencia de la ciudadanía y optimizar la gestión de los procesos. Como resultado, se consolidó un plan de acción articulado, con seguimiento periódico y enfoque de mejora continua, promoviendo una atención más humanizada, accesible, transparente y centrada en las personas.

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

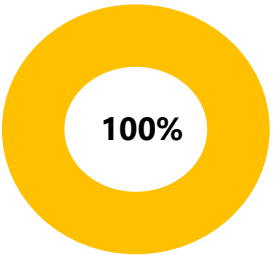


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. garantizó la disponibilidad de los recursos humanos, físicos y tecnológicos requeridos para el desarrollo de las acciones de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en concordancia con las metas institucionales. Se mantuvo el talento humano necesario para la operación de los diferentes canales de atención y el despliegue de las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía. Asimismo, se aseguraron espacios adecuados para la atención en las diferentes unidades de servicios de salud, con condiciones de accesibilidad, dotación tecnológica y ambientes que favorecen una atención digna, segura y humanizada. Estas acciones fortalecen la capacidad institucional para brindar un servicio oportuno, incluyente y centrado en las necesidades de la ciudadanía.

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

Lineamiento 1



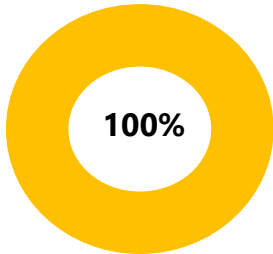
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. consolidó acciones orientadas al fortalecimiento de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública e Integridad, promoviendo el acceso oportuno, confiable y comprensible a la información institucional. En este periodo se dio continuidad a la publicación y actualización de contenidos en el portal web institucional, en cumplimiento de la normatividad vigente y los estándares de transparencia. De igual manera, se fortalecieron los mecanismos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública y se avanzó en la actualización de documentos institucionales, incluyendo la versión 9 del Manual de Servicio al Ciudadano, incorporando criterios de lenguaje claro y enfoque ciudadano. Estas acciones contribuyen a fortalecer la confianza de la ciudadanía, la rendición de cuentas y la cultura de transparencia institucional.

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

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

Lineamiento 2

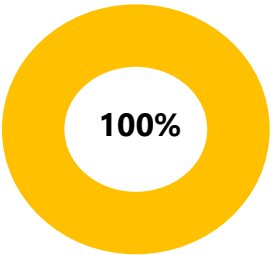


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. dio continuidad al fortalecimiento de los mecanismos institucionales para la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción, garantizando a la ciudadanía canales accesibles para la presentación de denuncias. Se mantuvo disponible en el portal web institucional el enlace **“Denuncie actos de corrupción”**, articulado con el Sistema Distrital **“Bogotá te Escucha”**, conforme a la Directiva Conjunta 005 de 2023. Adicionalmente, se dispuso de canales presenciales, escritos, virtuales y buzones ubicados en las unidades de servicios de salud para la recepción de denuncias. Los casos recibidos fueron gestionados de acuerdo con el procedimiento institucional y remitidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario cuando correspondió, fortaleciendo la cultura de la legalidad, la transparencia y la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

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

Lineamiento 3



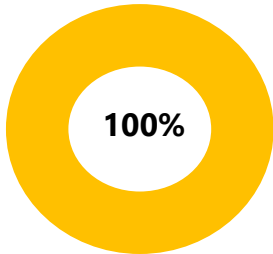
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. fortaleció la gestión de la voz de la ciudadanía mediante la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios de salud. Se gestionaron 9.530 manifestaciones a través de los diferentes canales institucionales, con un tiempo promedio de respuesta de 12,8 días. Se mantuvieron habilitados la página web, el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, el correo electrónico, la atención presencial, la línea telefónica, los buzones y la correspondencia escrita. Asimismo, se promovió el uso de los canales de contacto de la Defensoría del Ciudadano y se realizó seguimiento permanente a los indicadores de oportunidad, calidad y satisfacción para fortalecer la mejora continua.

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

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. fortaleció el análisis de las peticiones ciudadanas como insumo para la mejora continua de los servicios y la toma de decisiones institucionales. En este periodo se gestionaron 9.530 PQRSD, con un tiempo promedio de respuesta de 12,8 días hábiles. El análisis de las manifestaciones permitió identificar oportunidades de mejora en los diferentes escenarios de interacción con la ciudadanía, orientando acciones de fortalecimiento en los canales de atención y la articulación con las áreas responsables. De manera complementaria, se desarrollaron diálogos ciudadanos, círculos de líderes y espacios de interacción con la Gerencia, que facilitaron la identificación de necesidades y expectativas de la comunidad, fortaleciendo la participación ciudadana, la transparencia, la rendición de cuentas y el mejoramiento continuo de la experiencia de los usuarios.

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



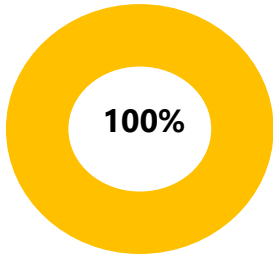
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. dio continuidad al fortalecimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, ejercida por la Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y designada mediante acto administrativo. En el marco de sus funciones, lideró el análisis de las peticiones ciudadanas, promovió acciones para la protección de los derechos de la ciudadanía, impulsó estrategias de mejoramiento derivadas de las solicitudes y problemáticas identificadas, fomentó el uso de los canales institucionales de atención y orientó acciones para fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, en cumplimiento de la normatividad vigente. Los canales de contacto del Defensor del Ciudadano permanecieron habilitados durante el periodo: 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

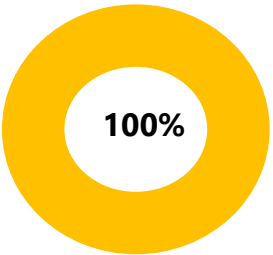


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. fortaleció las estrategias de comunicación para promover los derechos y deberes de la ciudadanía y el uso de los canales institucionales de atención. En el marco de la Agenda Educativa se realizaron 5.010 sesiones informativas, con la participación de 124.834 usuarios, mediante actividades desarrolladas en salas de espera, consulta externa, urgencias y hospitalización. Asimismo, se dio continuidad a la gestión del Defensor del Ciudadano, quien lideró el análisis de las peticiones ciudadanas, promovió acciones de mejora derivadas de las manifestaciones recibidas y orientó a la ciudadanía a través de los canales institucionales, incluyendo el correo defensordelciudadano@subrednorte.gov.co y la línea de WhatsApp 301 321 2993. Estas acciones fortalecieron el acceso a la información, la participación ciudadana y la cultura del servicio.

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



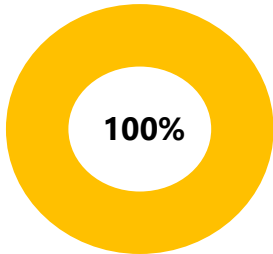
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano fortaleció el desarrollo de competencias del talento humano mediante la ejecución del Plan Institucional de Capacitación y las acciones del Plan de Acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía. Se realizaron jornadas mensuales de fortalecimiento dirigidas al personal de primer contacto, abordando temas como atención humanizada, derechos y deberes, portafolio de servicios, rutas de acceso, enfoque diferencial y protocolos de servicio. De manera articulada con las políticas del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía, se implementó la estrategia *****Conectados con el Servicio*****, complementada con la medición de adherencia y el seguimiento a la apropiación de los conocimientos. Asimismo, se dio continuidad al programa ****Cuidadores de Confianza**** y a las jornadas de cualificación lideradas por la Secretaría General, fortaleciendo una atención centrada en las personas y la mejora continua del servicio.

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

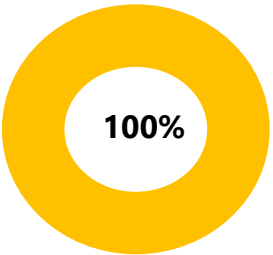


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano dio continuidad al fortalecimiento de las competencias del talento humano mediante la ejecución del Programa de Fortalecimiento de Competencias, en articulación con el Plan Institucional de Capacitación y la Línea 3 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Se desarrollaron jornadas mensuales de formación dirigidas al personal de primer contacto, abordando temas relacionados con atención humanizada, lenguaje claro, enfoque diferencial, protocolos de servicio, derechos y deberes, y el uso adecuado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. Asimismo, funcionarios y colaboradores participaron en los espacios de capacitación y actualización convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fortaleciendo sus conocimientos para garantizar una atención oportuna, resolutive y centrada en la ciudadanía.

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



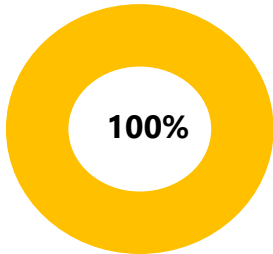
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. fortaleció sus canales de atención para garantizar a la ciudadanía el acceso oportuno a la información, la orientación y los servicios institucionales. Se mantuvieron habilitados los puntos de atención presencial en las 25 unidades de servicios de salud (lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.), el Call Center 601 743 3144 (lunes a viernes de 6:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 7:00 a. m. a 12:00 m.), el WhatsApp 300 104 7963 para el agendamiento de citas, el Portal del Paciente y la página web institucional. Asimismo, permanecieron disponibles los canales del Defensor del Ciudadano: WhatsApp 301 321 2993 y correo electrónico defensordelciudadano@subrednorte.gov.co además de los canales de la Voz del Usuario y las redes sociales institucionales (Facebook: Subred Norte ESE, Instagram: @subrednorteeese, X: @SubRedNorte y LinkedIn: Subred Norte ESE), fortaleciendo la comunicación, la orientación y la interacción permanente con la ciudadanía.

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

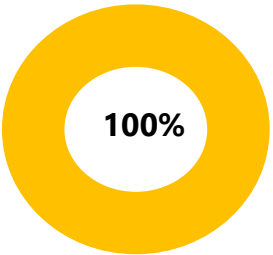


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., a través de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, fortaleció las acciones de racionalización y transformación digital de los trámites y servicios, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas que facilitan el acceso de la ciudadanía. Se dio continuidad al servicio de asignación de citas en línea para especialidades básicas mediante el aplicativo Dinámica Gerencial disponible en el portal web institucional. Como parte del fortalecimiento de los canales digitales, se implementó el autoagendamiento de citas para especialidades básicas y otras especialidades a través de un chatbot, ampliando las alternativas de acceso para los usuarios y mejorando la oportunidad en la asignación de citas. Asimismo, se consolidó la consulta virtual de resultados de laboratorio clínico y resultados de imágenes diagnósticas a través de la página web institucional, favoreciendo un acceso ágil, seguro y oportuno a la información. Estas acciones contribuyeron a optimizar la prestación de los servicios, fortalecer la experiencia de la ciudadanía y consolidar la estrategia institucional de transformación digital y racionalización de trámites.

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

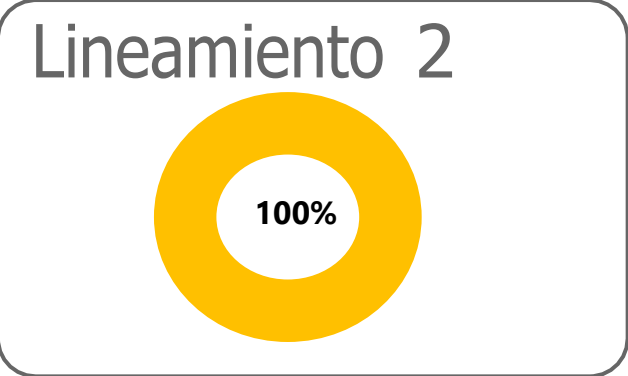


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La información relacionada con esta función ya fue reportada en las Funciones 1 y *, con corte al primer semestre de 2026 . En este contexto, el Defensor de la Ciudadanía participa en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de conformidad con lo establecido en el reglamento de esta instancia. En dicho espacio se realiza el seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y al cumplimiento de las acciones definidas en su plan de acción. Esta participación se encuentra soportada y desarrollada en la Función 1, Lineamiento 2, y en la Función 3 del presente 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.



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. participó en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizadas el 26 de febrero y el 5 de mayo de 2026. En representación de la entidad, el Defensor de la Ciudadanía asistió en calidad de invitado, en cumplimiento de los lineamientos distritales orientados al fortalecimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y al Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía. Esta participación permitió conocer directrices, lineamientos y buenas prácticas para fortalecer la gestión institucional en materia de servicio a la ciudadanía. Como soporte de esta gestión, se cuenta con las actas y los registros de asistencia correspondientes a cada una de las sesiones realizadas durante el periodo.