

	No. Petición SDQS	No. Radicado Agilsalud	Asunto	RESPUESTA	ESTADO	Nombres y apellidos del peticionario
1	1585832024	2024-32106646-2	Dando agradecimiento al Doctor John Vanegas, al Doctor Camilo y a todo el equipo por su atención siempre amable, respetuosa y me solucionan mis solicitudes, Muchas Gracias!!	FELICITACION	OK	Ana Isabel González
2	1623132024	2024-32106797-2	Por que tanto miedo a la reforma a la salud que es un derecho fundamental pero aquí lo han convertido en un negocio a través de las EPS que no sirven si no para complicarles a los pacientes todo. Pero para mí hay una forma sencilla de solucionar esto y es no dejar que le giren la plata para el pago a los hospitales, clínicas, etc. y sea el gobierno quien asuma esto pagándoles directamente a ellos.	Existe en el contexto nacional, la Ley 100 de 1993- por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se establece la conformación del sistema de seguridad social integral, como el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos profesionales<6> y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley. De otra parte, en el contexto distrital, se establece el Acuerdo 641 de 2016 que, con el objetivo de reorganizar en sector salud en el Distrito, se llevó a cabo la fusión de los Hospitales Simón Bolívar, Suba. Engativá Usaquén y Chapinero, conformándose la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE que tiene como tarea primordial prestar servicios integrales de salud de todos los niveles de complejidad articulada a una sola Red Integrada Distrital. La Prestación de Servicios de Salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obediendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas. Teniendo en cuenta lo anterior, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, es la autoridad competente para realizar pronunciamiento alguno sobre la gestión de la reforma a la salud, toda vez, que el órgano competente es el Congreso de la República como órgano legislativo de Colombia. En ese entendido, dentro de las atribuciones dadas por la Ley a las Empresas Sociales del Estado – ESE, no está la aceptación o comentarios alguno sobre la Reforma; finalmente, será el gobierno nacional quien determinará el papel de las Empresas Sociales del Estado y los períodos de transformación	OK	Raúl Guillermo Cortés Medina
3	1624552024	2024-32106818-2	Crear un programa de beneficios e incentivos para los líderes y lideresas que trabajan de manera comprometida y voluntaria en las instancias de participación en salud por ejemplo: atención preferencial en servicios de salud, programas de prevención, etc.	La Subred Norte para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, formula un plan de acción que brinda respuesta a las necesidades en los cinco ejes estratégicos, precisamente en el eje 2 del Fortalecimiento a la Organización Social, se despliegan actividades de incentivos como planes de cualificación y capacitación de líderes y lideresas de los grupos de valor, así mismo, en el eje 3 Impulso a la Cultura de la Salud, se realizan jornadas conjuntas entre las organizaciones sociales y los equipos profesionales que desarrollan programas de promoción y prevención en el territorio, estos espacios no solo les permite ser beneficiarios de los mismos si no también promoverlos en sus comunidades y territorios. De esta manera le informamos que sus iniciativas ya se han desarrollado y continuaran en la presente y futuras vigencias de acuerdo a lo que contempla la Política de Participación Social en Salud.	OK	
4	1624552024	2024-32106818-2	Realizar alianzas entre la subred y las IPS privadas para desarrollar programas de beneficios a la comunidad.	Frente a su petición me permito informar que, no es competencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. realizar ese tipo de alianzas, la competencia recae directamente en las EPS que como aseguradores pueden incluir las IPS Privadas dentro de sus prestadores para la oferta de servicios	OK	
5	1624552024	2024-32106818-2	Por la salud ambiental y humana implementar ejercicios de pacas digestoras.	Los ejercicios de las Pacas Digestoras es un tema que no lo maneja la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, por lo tanto le daremos traslado a la Secretaría Distrital de Ambiente para que puedan suministrar información precisa.	TRASLADO A SECRETARIA DE AMBIENTE	Doris Ladino Carreño
6	1624552024	2024-32106818-2	En la rendición de cuentas mostrar lo que no se logró alcanzar dando a conocer las razones.	Durante la ejecución de la vigencia 2023 se ejecutaron los proyectos según lo programado como entrega de los Centros de salud Suba y Verbenal, inicio de obra de Salas de cirugía para el hospital Simón Bolívar el cual se estima entrega en el segundo trimestre 2024, continuación de la fase de estudios y diseños del UMHEs Fray Bartolomé de las casas, Estudio de mercado y proceso pre contractual del Centro de Salud Gaitana 1 y proceso pre contractual de renovación de equipos biomédicos (mamógrafo).	OK	
7	1624552024	2024-32106818-2	Porqué no hay suficiente personal para responder a las necesidades de las UPZ una sola referente tiene a cargo 3 localidades.	Para el caso de los(as) profesionales distribuidos para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, le informamos que la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte realiza la distribución de profesionales de acuerdo a las localidades del área de influencia, y que de acuerdo a las necesidades define el alcance de cada profesional, en la actualidad es suficiente, no se ha observado la falta de asistencia técnica a ninguna de las organizaciones sociales de las localidades de influencia de la Subred, es de aclarar, que la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte hace un gran esfuerzo y compromiso para la implementación de la Política, dado que en el presupuesto general no es posible tener asignación de recurso para tal fin de acuerdo a la naturaleza de la entidad, sin embargo, la Subred Norte ha garantizado la contratación de talento humano exclusivo para fortalecer la Participación Comunitaria.	OK	
8	1625802024	2024-32106827-2	Vengo reformulando la propuesta de los medicamentos que formula para 3 meses lo cual, los hacen ir 3 veces y los a abuelos que no pueden por sus propios medios. Yo Carlos Gómez he propuesto hace 4 años que se les entreguen en la primera entrega que en espera que hoy se me tenga en cuenta. Gracias.	Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar que de acuerdo a nuestros procesos internos se realizan entregas mensuales esto con el fin de poder llevar un control farmacoterapéutico y evitar una posible sobredosificación de medicamentos o confusión de los mismos con las cantidades que son formuladas para tres meses. En el caso que el usuario refiere que no pueden acudir con sus propios medios y teniendo en cuenta la edad y las comorbilidades de nuestros adultos mayores se cuenta con el programa de entrega a domicilio de la ruta cardío cerebro vascular RCCU. Los requisitos para ingresar son; ser paciente crónico mayor de 60 años, madres gestantes y niños menores de 5 años, se debe tener en cuenta que la formulación debe ser emitida por medicina General, y se entregaran los medicamentos que se encuentran en una matriz que llamamos anexo 8, aquello que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS, ellos como asegurador designan a que prestador logístico envíen a reclamar sus medicamentos	OK	

9	1625802024	2024-32106827-2	Propuesta aclaramos la demora con las citas médicas con los especialistas no hay agendas, los dejan en espera y 3 y 6 meses y no hay respuesta y dicen que los canales asignados tampoco dan resultado. Esperamos que nos mejoren. Gracias	La Subred Norte realiza seguimiento sistemático a la oportunidad para la signacion de las citas, ejercicio que le permite detectar oportunamente alguna desviacion en el dato y de esta forma generar acciones. Esto ha permitido que en la Vigencia 2022 y 2023 se haya dado cumplimiento a los estándares de oportunidad normados por la Resolucion 256 y los establecidos institucionalmente, garantizando de esta forma el acceso oportuno de los usuarios a los diferentes servicios	OK	Carlos Humberto Gómez Martínez
10	1627052024	2024-32106855-2	En la cuestión de citas, agendar a lugares cercanos	<p>La subred norte cuenta con los siguientes mecanismos con el objetivo de disminuir barreras de acceso en la asignacion de citas;</p> <p>1,Asignacion de citas basado en la georeferenciacion teniendo base de informacion por direccion de usuarios actualizada.</p> <p>2.Ruta de la salud que permite trasladar entre todas las unidades de la subred.</p> <p>3.Ampliacion de portafolios en unidades acorde a la demanda de la localidad conforme especialidades habilitadas en cada una.</p> <p>Es importante resaltar los canales implementados para la asignacion de citas, a traves del contac center se tiene estrategia liderada a nivel distrital orientada a no tener filas y lo invitamos a hacer uso de este medio el cual permite asignar en cualquier unidad de la subred norte donde este disponible la especialidad, ello tienen acceso telefonico, whatsapp, adicional en algunas unidades esta la cabina de atencion que da acceso directo al contac center sin marcacion siendo directo contacto con la asignacion.</p> <p>Otro mecanismo asignacion directa a los inscritos en las diferentes rutas de atencion.</p> <p>Otro acceso es de manera presencial en los 25 puntos de atencion con accesos priorizados para agilizar las asignacion.</p> <p>La Subred Norte E.S.E., con el objetivo de favorecer el acceso a los servicios para nuestros usuarios, le ofrece la posibilidad a los mismos de escoger el sitio de su eleccion, acorde al portafolio de servicios disponible Otro aspcto que se tiene en cuenta para la asignacion de las citas es la georeferenciacion, a partir de las bases de datos disponibles, y es por esta razon que se requiere contar con informacion actualizada de la direccion del domicilio y numero telefonico de contacto. Adicionalmente, contamos con la estrategia de la Ruta de la salud que permite trasladar a nuestros usuarios entre las diferentes unidades de servicios de salud en caso que se requiera, dada la necesidad y se ha venido ampliando el portafolio de servicios en unidades acorde a la demanda Asi mismo; Es importante resaltar los canales implementados para la asignacion de citas: * CONTAC CENTER: Esta estrategia se implemento con el objetivo de disminuir las barreras de acceso a los usuarios, se trabaja en articulacion con la Secretaria Distrital de Salud y teniendo en cuenta que esta orientada a eliminar las filas; se invita a los usuarios a hacer uso de este medio, el cual permite asignar citas sin necesidad de desplazarse a las sedes a solitar la cita. * TELEFONICO, WHATSAPP y Cabina de atención: Da acceso directo al contac center sin marcacion siendo directo contacto con la asignacion de la cita.</p> <p>* Asignacion directa a los inscritos en las diferentes rutas de atencion.</p> <p>* Asignación presencial desde cualquier unidad, toda vez que se dispone de sistema de informacion en línea</p>	OK	Luz María Gúzman Alarcón
11	1627782024	2024-32106870-2	Estoy muy agradecida por el trato con todos en el grupo.	FELICITACION	OK	
12	1627782024	2024-32106870-2	En este momento no nos entregan todos los medicamentos, que solución hay.	<p>Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar que en estos momentos contamos con un convenio vigente con Capital Salud EPS el cual establece la entrega de los medicamentos formulados por medicina general los cuales deben estar en una matriz quemamos anexo 8, aquello que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por CapitalSalud EPS, ellos como asegurador designan a que prestador logístico envían a reclamarsus medicamentos., por esta razón no todos los medicamentos son entregados por lasfarmacias de la Subred Integrada de Servicios Norte</p> <p>La Subred Norte tiene el indicador de entrega en el 98%; teniendo en cuenta el listado contratado con Capital Salud que solo son 200 ítems que se encuentran en el anexo 8, no es posible hacer entrega total de los pacientes de la EPS-S Capital Salud porque el resto está contratado con audifarma que es un proveedor de esa EPS_S.</p>	OK	Florinda Bohórquez Romero
13	1628832024	2024-32106881-2	¿Qué gestión se ha hecho sobre la falta de especialistas?	La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.; con el objetivo de mejorar el acceso a los servicios de medicina especializada, durante la vigencia 2023 incremento la contratación de especialistas , lo que se vio reflejado en un aumento del 16% en las consultas especializadas, pasando de 229.460 atenciones en 2022, a 267.523 en 2023. El incremento que se alcanzo en el año 2023 con respecto al año 2022, en especialidades basicas fue del 20% , mientras que en otras escialidades; el incremento fue del 15% . Esto ha mejorado el acceso a los usuarios y ha permitido mantener los indicadores de oportunidad dentro de los estándares establecidos en la norma.	OK	Nelly Marilee Calderón
14	1628832024	2024-32106881-2	Agradecerles los logros que hemos logrado en cuanto al servicio y humanización de los funcionarios	FELICITACION	OK	
15	1623572024	2024-32106806-2	Como divulgar todo lo que está haciendo la subred norte en los barrios como álamos norte para que más personas puedan colaborar y mejorar la salud en nuestros barrios.	Le comunicamos que, desde la Subred Norte se brinda acompañamiento a los diferentes barrios de nuestras localidades con los diferentes equipos de los entornos y procesos para interactuar con la comunidad, creando estrategias pedagógicas y material comunicativo de sensibilización frente al cuidado de la salud ambiental; además de los canales de información y medios comunitarios sobre las estrategias e impactos que ayudan a mitigar los índices de contaminación.	OK	Ivan Ramos Roa
16	1623572024	2024-32106806-2	Impulsar la divulgación de la problemática ambiental de la localidad de Engativá.	Se busca posicionar las diferentes acciones que los entornos y procesos realizan en territorios a través de movilización de mensajes, videos y evidencias fotografías en redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter. Estos mensajes, permiten visibilizar como la comunidad y la Subred Norte trabajan en pro de cambiar y recuperar espacios contaminados; también, socializando actividades a través de jornadas de salud en los diferentes sectores, disponible en la página de la Subred Norte en la dirección electrónica www.subrednorte.gov.co/	OK	
17	1624712024	2024-32106821-2	Para que salud capital coloque una farmacia en Usaquéen ya que un adulto mayor tiene que desplazarse a Suba o a la 30 que ni siquiera conoce a donde queda	TRASLADO CAPITAL	OK	

18	1624712024	2024-32106821-2	También que mejoren lo de las agendas cómo es posible que en salud mental voy a perder una cita y nunca hay agenda desde el año pasado	<p>La Subred Norte oferta el servicio de Psiquiatría en 6 de sus unidades: Centro de Salud Tipo 2 Suba</p> <p>Hospital de Chapinero</p> <p>Hospital Simon Bolivar</p> <p>Hospital Engativa Calle 80</p> <p>Hospital Emaus</p> <p>Hospital Fray Bartolome de las Casas, este Hospital continúa fortaleciéndose como una unidad asistencial especializada en Salud Mental, contando con un equipo médico de diferentes disciplinas para garantizar los tratamientos de forma oportuna. Esto se asocia con un aumento de la oferta en los profesionales para la especialidad de Psiquiatría, la cual incrementó su producción con respecto al 2021 en 4.1% y Psicología presentó un aumento en las atenciones de 34.8%. Con estos resultados expuestos se evidencia un aumento en la cobertura a los usuarios.</p> <p>En cuanto a la cita de psiquiatría se asigna para el día 20 de marzo a las 3:40 pm en la unidad de Fray Bartolome con el Dr Cesar Guevara</p> <p>Con base en la identificación de necesidades en el marco de la Ruta Integral de atención de salud mental se ha venido haciendo incremento gradual en la oferta de Psiquiatría y Psicología durante las dos últimas vigencias, de esta manera se ha aumentado el número de atenciones para estos dos servicios lo cual se ve reflejado en el incremento observado del 4.1% en Psiquiatría y 34.8% en Psicología</p>	OK	Elena Velandia
19	1625692024	2024-32106825-2	Como veedora en salud quiero saber cuándo se le dará solución al tema de la ruta de la salud y que solución o plan B se va a seguir ya que el convenio está muy próximo a finalizar y este servicio es vital para nuestra subred norte. Solicito elevar esta inconformidad a la SDS para que de la solución al respecto.	<p>El servicio Ruta de la Salud es un programa que viene realizando traslado de usuarios ambulatorios desde hace más de 10 años (2006-2023), con recursos destinados por la Secretaría Distrital de Salud a fin de disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud de la población más vulnerable de la zona Norte de Bogotá.</p> <p>Esta actividad se desarrolla mediante convenios de fortalecimiento que se acuerdan con la secretaria Distrital de Salud y depende del presupuesto designado por esta entidad. La ruta de la Salud no se va a quitar, solo que hay lapsos en los que hay que hacer una pausa para actualizar el presupuesto asignado, las condiciones de contratación de los vehículos, el talento humano entre otros, adicionalmente tenemos los cambios de administración de la ciudad, pero sin embargo el nuevo convenio ya está en proceso y estamos trabajando para que se haga realidad en el menor tiempo posible.</p>	OK	Yanneth Delgado Hernandez
20	1626252024	2024-32106842-2	Que haya solución al manejo de la agenda de cita que sea más amplia o continua que sigan los espacios preferenciales a las personas mayores.	<p>Para nosotros es muy importante dar respuesta a su comunicado SDQS 1626252024, recibido a través del Dialogo preparatorio de Rendición de cuentas, el día 8 de Marzo de 2024 en el Hospital Fray Bartolomé de las Casas, a lo cual la Subred Norte informa:</p> <p>La institución en el marco de la humanización tiene acceso para asignación de citas a población priorizada, adicional se tienen los mecanismos de asignación de citas que permite darle prioridad, se tiene la opción de al no tener la disponibilidad en el momento se toma la información y se deja en Citas en Trámite para cuando este la disponibilidad se asigna, se informa al usuario y adicional se envía mensaje al número telefónico registrado</p> <p>Es importante resaltar los canales implementados para la asignación de citas, a través del Contac center 018000118181 / 6013078181 se tiene estrategia liderada a nivel distrital orientada a no tener filas y lo invitamos a hacer uso de este medio el cual permite asignar en cualquier unidad de la subred norte donde esté disponible la especialidad, ello tienen acceso telefónico, WhatsApp, adicional en algunas unidades esta la cabina de atención que da acceso directo al Contac center sin marcación siendo directo contacto con la asignación. Otro mecanismo asignación directa a los inscritos en las diferentes rutas de atención.</p> <p>Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar que en estos momentos contamos con convenio vigente con Capital Salud EPS el cual establece la entrega de los medicamentos formulados por medicina general los cuales deben estar en una matriz que llamamos anexo 8, aquello que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS, ellos como asegurador designan a que prestador logístico envían a reclamar sus medicamentos, por esta razón no todos los medicamentos son entregados por las farmacias de la Subred Integrada de Servicios Norte.</p>	OK	Jorge Enrique Escobar Escobar
21	1626252024	2024-32106842-2	Que los medicamentos sean entregados en las fechas asignadas puesto que las patologías al no consumir el medicamento se vuelven más crónicas	<p>Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar que se realizan entregas mensuales de acuerdo con la fecha en la que el usuario reclama sus medicamentos inicialmente y de ahí se derivan las entregas posteriores es de aclarar que en caso que la fecha sea domingo o festivo los medicamentos se entregaran el siguiente día hábil, aclaramos que el convenio vigente con Capital Salud EPS establece la entrega de los medicamentos formulados por medicina general los cuales deben estar en una matriz que llamamos anexo 8, aquello que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS, ellos como asegurador designan a que prestador logístico envían a reclamar sus medicamentos, por esta razón no todos los medicamentos son entregados por las farmacias de la Subred Integrada de Servicios Norte.</p>	OK	
22	1626252024	2024-32106842-2	Que las citas con los especialistas sean en los tiempos estipulados, para llevar la secuencia del tratamiento	<p>La Subred Norte realiza seguimiento sistemático a la oportunidad para la asignación de las citas ejercicio que le permite detectar oportunamente alguna desviación en el dato y de esta forma generar acciones. Esto ha permitido que en la Vigencia 2022 y 2023 se haya dado cumplimiento a los estándares de oportunidad normados por la Resolución 256 y los establecidos institucionalmente, garantizando de esta forma el acceso oportuno de los usuarios a los diferentes servicios</p> <p>Por otra parte, en el marco de las Rutas integrales de atención en salud, se hace seguimiento periódico por parte de auxiliares en salud a los usuarios, con el fin de identificar e intervenir aquellos usuarios con baja adherencia a los tratamientos</p>	OK	

23	1627962024	2024-32106871-2	4 acciones de mejora: Cuando se asigne la cita médica con especialista por call center o presencial le informen a la ciudadanía por el nuevo puntaje del sisben 4: A, B, C, D, cual es el copago, porque cuando se va a facturar no saben cuánto hay que pagar el C paga el 10% cuando no llevan dinero pierden la cita y la persona se altera y discute y pelea con los facturadores.	El personal de asignación de citas no tiene habilitado el valor de la cita en el aplicativo, para confirmar el valor del copago se puede acercarse a las ventanillas de facturación de cualquier unidad de la Subred integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E y solicitar la información del servicio asignado. Es importante que usted conozca que de acuerdo a lo establecido en el Sistema General de Seguridad en Salud y su normatividad los pagos están establecidos de acuerdo a la caracterización del SISBEN, por lo cual los clasificados en Nivel 2, les corresponde un copago del 10% de los servicios.	OK	Amalia Niño Arciniegas
24	1627962024	2024-32106871-2	Felicito al Dr. Daniel Blanco, mucha escucha y presente en las actividades, diálogos; y al equipo de funcionarios Dr. John Vanegas, Dr. Lemmy, trabajadoras sociales, subgerentes, colaboradores, doctores, doctoras, enfermeras, enfermeros, Camilleros y guardas de seguridad.	FELICITACION	OK	
25	1629162024	2024-32106893-2	Humanización en el área de atención al usuario en urgencias	En aras del fortalecimiento de la humanización en los servicios, desde el programa de humanización se han desarrollado las siguientes acciones; en el año 2021 la Subred Norte da inicio a la evaluación de: La Percepción de cultura de humanización en los usuarios que paso del 79% en 2021 al 94% en la medición 2023. La apropiación de política de humanización en los colaboradores que en la medición 2021 tuvo un resultado del 45%, en 2023 se logró incrementar al 90%. Aplicación de lista de chequeo para la humanización de los ambientes. En la primera medición que se realizó en el año 2021 el resultado fue del 70% y en 2023 se incrementó al 84%. Con el propósito de fortalecer las habilidades del ser y de servicio desde humanización se desarrollan de manera permanentemente sensibilizaciones de política de humanización. En 2023 logramos 6075 abordajes a colaboradores en este sentido. Frente al desarrollo del plan de capacitaciones de humanización que busca el fortalecimiento de competencias en 2023 se abordaron 6025 colaboradores. En aras de incrementar el radio de acción y la influencia en la cultura de prestación de servicios humanizados, estamos trabajando para lograr mayor articulación entre las áreas para aunar esfuerzos para el cumplimiento de este propósito.	OK	Biviana Ortiz Rangel
26	1629162024	2024-32106893-2	Calidad en la asignación de citas	me permito informar que laSubred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, cuenta con agendas abiertas para para unmes en servicios y especialidades basicas y hasta para 3 meses para otras especialidades de medicina general.De igual manera para los usuarios que están inscritos en las Rutas de atención Integral en salud, la cita es programada directamente por parte de las auxiliares de ruta de acuerdo a las frecuencias de uso establecidas para cada uno de los servicios que define la Ruta y/o de acuerdo a la necesidad individual del usuario.Así mismo, se realiza seguimiento sistemático a la disponibilidad de las agendas, ejercicio que nos permite identificar el comportamiento próximo de la oportunidad y de esta forma gestionar oportunamente en caso de ser necesario la apertura de agendas adicionales de acuerdo a la demanda.Esto ha permitido que en las Vigencias 2022 y 2023 se haya dado cumplimiento a los estándares de oportunidad normados por la Resolución 256 y los establecidos institucionalmente.	OK	
27	1623222024	2024-32106794-2	Felicitaciones de corazón a todos y cada uno de los miembros de la Secretaría de Salud y subred norte por tomarse el tiempo de ir a conocer a academia de formación artística integral e incluyente Camaleón.	FELICITACION	OK	
28	1623222024	2024-32106794-2	Gracias por tener en cuenta y escuchar a cada sugerencia que ahora hace posible que estando en el espacio camaleón, corroboran que es real la falta de muchas atenciones entre ellas velar por la no explotación con las personas de diversidad múltiple que si no hacemos algo para protegerlas, estas	FELICITACION	OK	Jaydu Yazmin Roa Diaz
29	1623222024	2024-32106794-2	¿Soy un usuario que no se hacer proceso de subsidio de discapacidad ¿Quién me hace el acompañamiento ya que no tengo conocimientos?	Le damos a conocer que para acceder al subsidio por discapacidad, usted debe contar con el certificado de discapacidad; por lo cual, se anexa a la presente el documento donde se explica el proceso para realizar el trámite del mismo	OK	
30	1623772024	2024-32106803-2	Como vamos con el proyecto de infraestructura del hospital Chapinero, aunque estamos bien pero queremos más.	Atentamente me permito informar que la institución inscribió una iniciativa en el Plan Bialde Inversiones 2024-2025, para la "ADECUACIÓN, REORDENAMIENTO, AMPLIACIÓN, REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL, CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CHAPINERO", con el fin de mejorar la integralidad, accesibilidad, oportunidad y calidad de los servicios de salud ofertados, es importante recalcar que la institución no cuenta con recursos para inversión, se requiere de un proyecto de inversión que cuente con el respaldo económico por parte de la Secretaría Distrital de Salud, este proceso de acuerdo a los trámites a realizar cuenta con unos tiempos prolongados.	OK	Manuel Antonio Coral Cortes
31	1623772024	2024-32106803-2	Mil felicitaciones por lo que estamos haciendo. Bueno el programa de salud mental y psicología.	FELICITACION	OK	

32	1624522024	2024-32106815-2	Primero que todo quiero felicitar a nuestra institución Subred Norte con todos sus funcionarios de planta y contrato por brindarnos estos espacios para prepararnos y fortalecernos para prestar un buen servicio logrando los objetivos por el bien de las comunidades.	FELICITACION	OK	
33	1624522024	2024-32106815-2	Sugiero que en las comunidades de nuestros territorios con el apoyo de los funcionarios de la subrednorte y otras instancias hayan personas capacitadas en identificar factores de riesgo con el fin de orientar adecuadamente a la comunidad antes de ir a un centro de atención. Estas personas debemos tener vocación de servicios y tener una excelente comunicación con las instituciones y comunidad.	<p>El Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E realiza procesos de formación y fortalecimiento a líderes comunitarios, desde los diferentes Entornos Cuidadores y Procesos transversales en los que se desarrollan las acciones, para la identificación de factores de riesgo y orientación a la comunidad como: • Supervisores comunitario para el acompañamiento a personas con tratamiento para la Tuberculosis • Líderes comunitarios con fortalecimiento en temas colectivos en salud como manejo inadecuado de residuos sólidos en espacio público y tenencia inadecuada de animales, que pueden afectar la salud individual. • Madres comunitarias de Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar para la identificación de signos y síntomas de alarma para las enfermedades prevalentes de la infancia y en caso de reconocer alguno de estos orientar a los padres y/o cuidadores para consultar a los servicios de salud.</p> <p>• Docentes, orientadores y directivos participantes en procesos de fortalecimiento de capacidades técnicas para la detección temprana y realizar un abordaje asertivo en la comunidad educativa ante los eventos de interés en salud mental, problemas del aprendizaje, trastornos mentales y del comportamiento, Trastorno de espectro autista -TEA, consumo de SPA entre otros. El Hospital Fray Bartolome de las Casas, continúa fortaleciéndose como una unidad asistencial especializada y de referencia en Salud Mental, contando con un equipo médico de diferentes disciplinas para garantizar los tratamientos de forma oportuna. De igual manera, en respuesta a las necesidades identificadas en el marco de la ruta integral de salud mental se ha incrementado de manera gradual, durante las dos últimas vigencias, la oferta para los servicios de psiquiatría y Psicología, con variación positiva del 4.1% y 34.8% respectivamente. Por otro lado, le damos a conocer que, el proceso de reporte de las problemáticas relacionadas con los vectores en exteriores consiste en que la ciudadanía, notifique a través del aplicativo que dispone el distrito, Bogotá te escucha , posteriormente se asigna un equipo para que a través de un diagnóstico identifique la problemática y determine la pertinencia de realizar intervención. De acuerdo a lo anterior si la zona cumple con las condiciones de limpieza y poda, tras la identificación de las madrigueras de roedores y/o insectos, se procede a programar intervención correspondiente; en caso contrario, que la zona represente un riesgo para que la problemática continúe y no se pueda garantizar la efectividad de la intervención, se procederá a hacer los traslados por competencias a las entidades correspondientes, como a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Publico (UAESP) para la limpieza, poda y recolección de residuos es espacio público, para que realicen las actuaciones con el fin de minimizar los factores de riesgo, los que se verificará con un nuevo diagnóstico y se determinará si la zona cumple o no con las condiciones mínimas referidas previamente. Es de aclarar que la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., presta su servicio gratuito en espacios públicos, tales como rondas, canales y parques. Y que acorde con lo establecido en la ley 9 de 1979 Título IV "saneamiento de edificaciones, el control de vectores en viviendas, edificaciones, centros comerciales, colegios y otros establecimientos es responsabilidad del propietario de cada uno" quien debe contratar una empresa legalmente autorizada. A través del componente de Vigilancia Sanitaria y ambiental, se realizan visitas higiénico sanitarias a los diferentes establecimientos, emitiendo concepto sanitario de acuerdo a las condiciones evidenciadas durante las diferentes intervenciones. Durante el año 2024 se han realizado las siguientes actividades, específicamente localidad de Usaquén, UPZ Verbenal, donde se encuentra ubicado el Barrio Santandercito.</p> <p>TIPO ESTABLECIMIENTO CANTIDAD Cafetería 19 Centros de estética (Peluquerías) 1 Expendio de carne y productos cárnicos comestibles 13 Restaurantes y comidas rápidas 16 Fuente: Reporte 367 SIVIGILA D.C. Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.</p>	OK	Luz Dary Mariño Córdoba
34	1625382024	2024-32106823-2	Fortalecer el programa de salud mental para pacientes con agendamiento oportuno de estas y medicamentos	<p>La Subred Norte oferta el servicio de Psiquiatría en 6 de sus unidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Centro de Salud Tipo 2 Suba 2. Hospital de Chapinero 3. Hospital Fray Bartolome de las casas 4. Hospital Simon Bolivar 5. Hospital Engativa Calle 80 6. Hospital Emaus <p>El Hospital Fray Bartolome de las Casas, continúa fortaleciéndose como una unidad asistencial especializada y de referencia en Salud Mental, contando con un equipo médico de diferentes disciplinas para garantizar los tratamientos de forma oportuna.</p> <p>De igual manera, en respuesta a las necesidades identificadas en el marco de la ruta integral de salud mental se ha incrementado de manera gradual, durante las dos últimas vigencias, la oferta para los servicios de psiquiatría y Psicología, con variación positiva del 4.1% y 34.8% respectivamente.</p>	OK	

35	1625382024	2024-32106823-2	Que gestión ambiental de la secretaria de salud en cuanto a roedores, basuras. Seguimiento de salubridad de negocios y cárnicos, negocios como restaurantes salones de belleza, panaderías, específicamente barrios Santandercito, barrio de localidad Usaquén.	<p>"El proceso de reporte de las problemáticas relacionadas con los vectores en exteriores consiste en que la ciudadanía, notifique a través del aplicativo que dispone el distrito, Bogotá te escucha https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/, posteriormente se asigna un equipo para que a través de un diagnóstico identifique la problemática y determine la pertinencia de realizar intervención. De acuerdo a lo anterior si la zona cumple con las condiciones de limpieza y poda, tras la identificación de las madrigueras de roedores y/o insectos, se procede a programar intervención correspondiente; en caso contrario, que la zona represente un riesgo para que la problemática continúe y no se pueda garantizar la efectividad de la intervención, se procederá a hacer los traslados por competencias a las entidades correspondientes, como a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Publico (UAESP) para la limpieza, poda y recolección de residuos es espacio público, para que realicen las actuaciones con el fin de minimizar los factores de riesgo, los que se verificará con un nuevo diagnóstico y se determinará si la zona cumple o no con las condiciones mínimas referidas previamente.</p> <p>Es de aclarar que la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., presta su servicio gratuito en espacios públicos, tales como rondas, canales y parques. Y que acorde con lo establecido en la ley 9 de 1979 Título IV "saneamiento de edificaciones, el control de vectores en viviendas, edificaciones, centros comerciales, colegios y otros establecimientos es responsabilidad del propietario de cada uno" quien debe contratar una empresa legalmente autorizada.</p> <p>A través del componente de Vigilancia Sanitaria y ambiental, se realizan visitas higiénico sanitarias a los diferentes establecimientos, emitiendo concepto sanitario de acuerdo a las condiciones evidenciadas durante las diferentes intervenciones. Durante el año 2024 se han realizado las siguientes actividades, específicamente localidad de Usaquén, UPZ Verbenal, donde se encuentra ubicado el Barrio Santandercito.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO ESTABLECIMIENTO</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cafeterías</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Centros de estética (Peluquerías)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Expendio de carne y productos cárnicos comestibles</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table> <p>Restaurantes y comidas rápidas 16</p> <p>Fuente: Reporte 367 SIVIGILA D.C.</p>	TIPO ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD	Cafeterías	19	Centros de estética (Peluquerías)	1	Expendio de carne y productos cárnicos comestibles	13	OK	Rosario America Perdomo
TIPO ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD													
Cafeterías	19													
Centros de estética (Peluquerías)	1													
Expendio de carne y productos cárnicos comestibles	13													
36	1627412024	2024-32106861-2	Que el adulto mayor se tenga en cuenta para que su atención sea más rápida. Que los adultos mayores hagan una sola fila para su atención inmediata.	<p>Queremos informarle que la Subred Norte en la actualidad está dando cumplimiento a la normatividad relacionada con atención preferente a grupos de población prioritaria en el Distrito Bogotá, por lo cual se tiene una ventanilla de atención al público señalizada para atención prioritaria, donde los funcionarios de atención al usuario realizan el filtro para direccionar a la población gestantes, pacientes en condición de discapacidad, mujeres con niños en brazos, y adulto mayor, garantizando el cumplimiento de esta norma y así evitar que tengan que realizar largas filas como lo manifiesta.</p> <p>Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar el convenio vigente con Capital Salud EPS establece la entrega de los medicamentos formulados por medicina general los cuales deben estar en una matriz que llamamos anexo 8, aquello que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS, ellos como asegurador designan a que prestador logístico envían a reclamar sus medicamentos, por esta razón no todos los medicamentos son entregados por las farmacias de la Subred Integrada de Servicios Norte.</p> <p>Teniendo en cuenta la edad y las comorbilidades de nuestros adultos mayores se cuenta con el programa de entrega a domicilio de la ruta cardío cerebro vascular RCCU, los requisitos para ingresar son; ser paciente crónico mayor de 60 años, madres gestantes y niños menores de 5 años, se debe tener una formulación vigente emitida por medicina General.</p> <p>Así mismo, informamos que los servicios la empresa UNIVER tiene contrato directo con la EPS Capital Salud, por lo cual desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, realizamos traslado el día 13 de marzo de 2024 a la EPS Capital Salud para su tramite correspondiente.</p>	OK	Nelson Orlando Rojas Sanchez								
37	1627412024	2024-32106861-2	Que la medicina formulada por el medico nos la entreguen completa.	<p>Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar el convenio vigente con CapitalSalud EPS establece la entrega de los medicamentos formulados por medicina general loscuales deben estar en una matriz que llamamos anexo 8, aquello que este por fuera de estamatriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS, ellos como asegurador designan a queprestador logístico envían a reclamar sus medicamentos, por esta razón no todos losmedicamentos son entregados por las farmacias de la Subred Integrada de Servicios Norte.En el caso que el usuario refiere filas preferenciales, teniendo en cuenta la edad y lascomorbilidades de nuestros adultos mayores se cuenta con el programa de entrega adomicilio de la ruta cardío cerebro vascular RCCU, los requisitos para ingresar son; serpaciente crónico mayor de 60 años, madres gestantes y niños menores de 5 años, se debetener una formulación vigente emitida por medicina General.Atentamente,@Documento_preparado_para_firma@Firma_79966899FlagSigned_79966899CAMILO ANDRES VALENCIA ALDANAJefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al CiudadanoSubred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.Declaremos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lopresentamos para la firma.Cargo funcionario /Contratista Nombre Fecha14 de marzo de 2024Al contestar Cite Este No.Folios: Anexos:ORIGEN: CAMILO ANDRES VALENCIA ALDANA - Dirección DeServicios ComplementariosDESTINO: NELSON ORLADNO ROJAS SANCHEZ - -TIPO DEDOCUMENTO:Respuesta ManifestaciónASUNTO: Respuesta a Radicado 2024-32106861-2</p>	OK									
38	1627412024	2024-32106861-2	Que tenemos que hacer para la empresa UNIVER atiende a las personas acreditadas por los medios en atención de los ciudadanos tengamos fe para seguir viendo.	TRASLADO CAPITAL	OK									

39	1629112024	2024-32106884-2	De qué forma podemos ser facilitadores y dar una respuesta y/o orientación frente a: Medicamentos: Muchos de nuestros usuarios de los servicios han presentado inquietudes por la no oportunidad de acceso a los medicamentos tanto los de entrega hospitalaria, centro de salud Gaitana y C Suba, como los que debe entregar audifarma.	Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar que en estos momentos contamos con convenio vigente con Capital Salud EPS el cual establece la entrega de los medicamentos formulados por medicina general los cuales deben estar en una matriz que llamamos anexo 8, aquello que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS, ellos como asegurador designan a que prestador logístico envían a reclamar sus medicamentos, por esta razón no todos los medicamentos son entregados por las farmacias de la Subred Integrada de Servicios Norte. Las farmacias de la Subred Integrada de servicios Norte han realizado los trámites pertinentes para mantener las entregas de nuestros usuarios sin novedad alguna. La Subred Norte tiene el indicador de entrega en el 98%; teniendo en cuenta el listado contratado con Capital Salud que solo son 200 ítems que se encuentran en el anexo 8, no es posible hacer entrega total de los pacientes de la EPS-S Capital Salud porque el resto está contratado con audifarma que es un proveedor de esa EPS_S.	OK	Martha Cecilia Chamucero Ayala
40	1629112024	2024-32106884-2	En los audifarma de norte no hay medicamentos, pero en los del sur sí, pero no los entregan. ¿Cómo para un sector si hay y para otro no?... Y autorizados por Capital Salud	TRASLADO CAPITAL	OK	
41	1629112024	2024-32106884-2	No tenemos insumos en ginecoobstetricia de centro de servicios especializados Suba.	Dado el flujo de pacientes que tiene el servicio, hay una alta rotación de insumo lo que lleva por momentos a desabastecimiento en alguno de ellos, los cuales son periódicamente abastecidos tanto por farmacia como almacén	OK	
42	1623382024	2024-32106813-2	Puntos de autorización, entrega de documentos y medicamentos cerca a su lugar de residencia.	TRASLADO CAPITAL	OK	Luis Ernesto Gómez Maldonado
43	1623382024	2024-32106813-2	Que los especialistas tengan equipos e insumos para que puedan recibir atención cerca de su vivienda	Los equipos de atención en casa tanto técnicos, profesionales y especialistas cuentan con insumos, equipos biomédicos y tecnológicos para desarrollar las actividades de atención en casa de la población. En el momento el médico familiar desarrolla consultas derivadas de la atención de equipos base garantizando la oportunidad y calidad del servicio a población priorizada que, por su condición, barreras internas y externas no pueden acceder a los servicios de salud de manera intramural.	OK	
44	1623382024	2024-32106813-2	Realizar capacitaciones en tecnología en territorio y proporcionar los medios para que las personas mayores y familias con dificultad de acceso a los equipos que permitan la comunicación.	De acuerdo a la solicitud de información del peticionario, me permito compartir respuesta así: La Subred Norte va a dar respuesta a la necesidad de capacitación en herramientas tecnológicas, esto se materializará en esta vigencia 2024 por medio de acuerdos con la escuela de formación de la Secretaría Distrital de Salud, en la oferta que ellos tienen se encuentran los módulos de Alfabetización Digital dirigidos a la ciudadanía de las organizaciones sociales en salud.	OK	
45	1623382024	2024-32106813-2	Mejorar el tiempo de entrega de ayudas técnicas	La entrega de Dispositivos de Asistencia Personal – Ayudas Técnicas, se realiza de acuerdo a lo establecido por los Lineamientos Técnicos "Otorgamiento de Dispositivos de Asistencia Personal – ayudas Técnicas, no incluidos en el plan de beneficios en salud -PBS, Sexta Edición y anexo técnico y cumpliendo con el siguiente proceso: 1. Proceso de selección, convocatoria de la población a beneficiar. 2. Visita de vulnerabilidad a la población identificada con discapacidad. 3. Visita de Prescripción a la población con discapacidad. 4. Proceso de comité de aprobación para otorgamiento de la ayuda (fondo de desarrollo local, Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. 5. Solicitud de pedidos al proveedor, el cual cuenta con 45 días para la elaboración, importación y compra de ayudas técnicas). 6. Revisión, entrega e ingresos al almacén de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. 7. Entrega a los usuarios a beneficiar (taller de entrega grupal o entrega domiciliaria) 8. Seguimientos a Dispositivos de Asistencia Personal – Ayudas Técnicas Otorgadas a las personas con discapacidad. Por lo anterior los tiempos de entrega están determinados por el proceso establecido para tal fin, acorde a las necesidades y requerimientos que permitan la calidad y eficiencia de la ayuda técnica entregada, sin embargo, a pesar de dar cumplimiento al proceso de otorgamiento de acuerdo al cronograma establecido, se tienen en cuenta las necesidades de los usuarios para dar respuesta a los requerimientos prioritarios.	OK	

46	1623382024	2024-32106813-2	Fortalecer y aumentar el servicio de salud al barrio y vereda	<p>La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E implementa intervenciones individuales y Colectivas para la afectación de los procesos críticos identificados a nivel local con acciones, procesos y estrategias en salud de los equipos a través de las cuatro líneas operativas definidas en el Modelo de Atención en Salud con Enfoque Diferencial, con acciones articuladas en cuatro líneas operativas: Equipos de Atención en Casa, Aseguramiento y Prestación de Servicios, Entornos Cuidadores y Participación Social y Gestión de Políticas, acciones que se articulan para acercar la salud a los habitantes de las seis localidades que hacen parte del territorio de la Subred Norte.</p> <p>Línea 1: Equipos de atención en casa: por medio de 72 equipos conformados de equipo de base (médico y auxiliar de enfermería) y equipos complementarios (enfermería, psicología y auxiliar de enfermería), en la Subred Norte se brinda atención médica a familias priorizadas mediante estrategias: de ruteo (casa a casa) y conglomerados (Atención a grupos comunitarios de prioridad de mínimo 10 personas).</p> <p>Línea 2: Prestación de servicios de salud: a través de los 26 centros de atención en salud tipo I, tipo II y los Hospitales, se prestan servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta externa a la comunidad, en cada una de las localidades de la Subred.</p> <p>Línea 3: Entornos cuidadores: mediante el desarrollo de acciones extramurales dirigidas a la promoción y prevención de la salud de la comunidad, en diferentes escenarios, se cuenta con equipos de profesionales organizados en 5 entornos de la siguiente manera: educativo, institucional, hogar, comunitario y laboral.</p> <p>Línea 4: Participación social y gestión de políticas: mediante el proceso de Análisis y Políticas, se lleva a cabo articulación intersectorial, la gestión y el posicionamiento de las políticas públicas, con el fin de promover la participación social y la garantía de los derechos en la comunidad.</p> <p>El seguimiento a la implementación de acciones por las cuatro líneas operativas se realiza en las Mesas Locales del Cuidado, en donde se formularon Planes de Cuidado Local, partiendo de una comprensión de los territorios en cada localidad, permitiendo identificar las necesidades en salud a ser intervenidas interinstitucionalmente.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, desde los entornos cuidadores y procesos transversales de la Subred Norte, se participa activamente en los espacios de las Mesas Locales del Cuidado liderados por los equipos del Modelo Territorial en Salud de las 6 localidades de la Subred. Es así como, a partir de las realidades y situaciones en salud, se aporta a la construcción y priorización de los Planes Locales del Cuidado, y en el seguimiento y monitoreo a los denominados procesos deteriorantes y cuidadores de la salud.</p> <p>Es de aclarar que las acciones descritas están definidas por el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Territorial de Salud para Bogotá, documentos que se encuentran en reformulación, por lo que el fortalecimiento se encuentra sujeto a la aprobación de los mismos en el orden distrital.</p>	OK
47	1623382024	2024-32106813-2	Felicitaciones por los espacios, temas y la participación que viene dando a la comunidad, como esta rendición de cuentas. Por toda la atención brindada por el personal que labora en la red hospitalaria y de salud en general	FELICITACION	OK
48	1623802024	2024-32106820-2	SUGIERO QUE EN EL BARRIO SAN CRISTOBAL NORTE HAYA UNA DROGUERIA O UN SITIO ADECUADO PARA RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS YA QUE HAY MUCHAS PERSONAS DISCAPACITADAS QUE SE LES DIFICULTA MOVILIZARSE. POR EJEMPLO DE IR	TRASLADO CAPITAL	OK
49	1623802024	2024-32106820-2	OTRA CUESTION DE QUE LLEVO MAS DE 3 AÑOS PIDIENDO SIMPLEMENTE UNA CITA PARA HIGIENE ORAL.	<p>En comunicación telefónica con usted el día 20-03-2024 se le da a conocer que debido a que hace 3 años no asiste a odontología general, para poder acceder a higiene oral se requiere una revaloración por odontología y según el criterio profesional sea remitido a Higiene Oral.</p> <p>Por lo anterior y como acción de resarcimiento se programa cita de odontología para el 26-03-2024 a las 9:00- 09:20 a.m. con el profesional Gabriel Luque, en el Centro de Salud San Cristóbal.</p> <p>Se confirma la información de la programación de la cita y se recomienda llegar con media hora de anticipación y presentarse con las órdenes y documentos necesarios para cumplir con la cita.</p>	OK
50	1623802024	2024-32106820-2	OTRA COSA ES QUE SE VA A PEDIR UNA CITA MEDICA, LA RESPUESTA ES QUE NO HAY AGENDA. ASOCIACION EN SALUD, LOCALIDAD DE USAQUEN.	<p>La Subred Norte cuenta con agendas abiertas para para un mes en servicios y especialidades basicas y hasta para 3 meses para otras especialidades de medicina general.</p> <p>De igual manera para los usuarios que estan inscritos en las Rutas de atencion Integral en salud, la cita es programada directamente por parte de las auxiliares de ruta de acuerdo a las frecuencias de uso establecidas para cada uno de los servicios que define la Ruta y/o de acuerdo a la necesidad individual del usuario</p> <p>Asi mismo, se realiza seguimiento sistemático a la disponibilidad de las agendas, ejercicio que nos permite identificar el comportamiento proximo de la oportunidad y de esta forma gestionar lo pertinente en caso de ser necesaria la apertura de agendas adicionales de acuerdo a la demanda</p> <p>Esto ha permitido que en las Vigencia 2022 y 2023 se haya dado cumplimiento a los estándares de oportunidad normados por la Resolucion 256 y los establecidos institucionalmente.</p>	OK

Jose Suarez Baez

51	1625542024	2024-32106830-2	Mi propuesta es que si hablamos de inclusión y a las comunidades indígenas se les da una participación, me gustaría que ellas también nos incluyeran en darnos y brindarnos sus conocimientos ancestrales en medicina, es una parte muy importante para todos, los seres humanos en cuanto a sus métodos de tratar dolor y de prevenirlo.	Como parte de la prestación de servicios desde el Modelo de Atención en Salud con Enfoque Diferencial, la Subred Norte ha mantenido espacios de Dialogo y concertación con los pueblos indígenas que tienen asiento en el territorio, de forma que se generen acuerdos que permitan la integración de las medicinas, reconociendo la cosmovisión y las prácticas Ancestrales. En este sentido, desde la labor desarrollada con el Cabildo Indígena Muisca de Suba se cuenta con el portafolio de servicios Hizqa Saasbisa (Medicina Ancestral y partería), con el cual buscan mejorar la calidad de vida de la Comunidad Indígena Muisca de Suba y la población en general que acceda a los servicios de atención propia ancestral. En este sentido se ofertan los servicios de consejería espiritual depresión, limpia de armonización (personal, familiar y de su entorno), sobos corporales (dolores lumbares, cabeza, esguinces, desajustes de las partes del cuerpo, entre otros) y tratamiento en general a base de plantas por enfermedades o diagnósticos comunes. El punto de atención se encuentra ubicado en la carrera 86 No 147 – 23, Localidad de Suba	OK	Maria Consuelo Cubillos Canti
52	1625542024	2024-32106830-2	Sé que hay un presupuesto para la participación comunitaria, esta plata se debe hacer llegar a la comunidad en salud preventiva como taller en salud mental ofreciéndolo en lo más cercano, como los salones comunales y otros talleres referentes en salud.	La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte hace un gran esfuerzo y compromiso para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, dado que en el presupuesto general no es posible tener asignación de recurso para tal fin de acuerdo a la naturaleza de la entidad, sin embargo, la Subred Norte ha garantizado la contratación de talento humano exclusivo para fortalecer la Participación Comunitaria y con ello las necesidades mas importantes con respecto a procesos de capacitación y asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud incluidas las veedurías ciudadanas. Adicionalmente, con respecto a los talleres de salud mental si son posibles y estas necesidades de capacitación son incluidas en el plan de capacitación y cualificación de las organizaciones sociales en salud para cada una de las vigencias.	OK	
53	1625952024	2024-32106829-2	Yo necesito la atención de ortopedia: los servicios en tiempo de citas yo soy discapacitada.	"Las Unidades de la Subred Norte que ofertan el servicio de Ortopedia son: Hospital Chapinero Hospital Simon Bolivar Hospital Emaus Hospital Engativa Calle 80 Hospital Centrode Servicios Especializados Suba A través de la atención en estas unidades de servicios de salud damos cobertura en las diferentes localidades del área de influencia de nuestra Subred con el fin de facilitar el acceso a los usuarios. Por otra parte, teniendo en cuenta la demanda de los usuarios en la vigencia 2023, se aumento la oferta, lo cual se evidencia en un incremento del 23%. En la vigencia 2022 se realizaron 14.643 atenciones y en el 2023 un total de 18.043 atenciones." ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA FECHA:22-03-2024 HORA:11:20AM UNIDAD:EMAUS MEDICO:IVAN DIAZ Se establece comunicación con la usuaria el día 14-03-2024 se da información de la cita indica cancelar porque tiene muletas y el desplazamiento le queda complicado. se le da dos opciones mas en el hospital de chapinero y por horario no acepta, tambien se le da opcion de calle 80 y tampoco acepta.	OK	Nubia Delfina Aguirre
54	1625952024	2024-32106829-2	Los servicios de transporte para participar en programas y capacitaciones.	La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte hace un gran esfuerzo y compromiso para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, dado que en el presupuesto general no es posible tener asignación de recurso para tal fin de acuerdo a la naturaleza de la entidad, sin embargo, la Subred Norte ha garantizado la contratación de talento humano exclusivo para fortalecer la Participación Comunitaria y con ello las necesidades mas importantes con respecto a procesos de capacitación y asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud incluidas las veedurías ciudadanas. Por ultimo, no es posible brindar apoyo en transporte para participar que usted sugiere en el escrito, sin embargo, la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza la mayoría de los proceso de capacitación de manera virtual para eliminar esa barreras de acceso.	OK	
55	1625952024	2024-32106829-2	Gracias por todos los beneficios de salud y atenciones médicas	FELICITACION	OK	
56	1627002024	2024-32106846-2	Felicitar a los profesionales de la salud de la subred norte.	FELICITACION	OK	Lilia Duarte

57	1627002024	2024-32106846-2	Continuar con las capacitaciones de usuarios de asociaciones y COPACOS.	En el Plan de Acción de la implementación de la Política de Participación, siempre esta la estrategia de capacitación y cualificación de los integrantes de las organizaciones sociales, para esta vigencia ya se iniciaron con los temas relacionados a la Rendición de Cuentas y continuaran dando respuesta a las necesidades de capacitación expresadas por los integrantes de Organizaciones Sociales en Salud.	OK	Bermúdez
58	1627682024	2024-32106868-2	Construir corresponsablemente un protocolo sencillo practico y eficiente para recoger el material de los buzones y que además incluya el adecuado seguimiento del mismo	La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Gestión de la Voz del Usuario, cuenta con un procedimiento interno y normalizado (ES-PA-P-01-05), que da cuenta del proceso de las comunicaciones recibidas mediante los canales dispuestos (buzón de sugerencias, Sistema Distrital para la gestión de peticiones - Bogotá Te Escucha, Línea 195, Correo Electrónico, Ventanilla de correspondencia del Hospital Chapinero), con el fin de identificar la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados, por la Subred Norte E.S.E. Queremos darle a conocer, que actualmente se está realizando la elaboración del procedimiento de recorridos de apertura de buzones; en el cual, se describen las actividades que se realizan para la recolección de las manifestaciones ciudadanas que depositan en las Unidades, con el fin de continuar trabajando en la mejora permanente del proceso de gestión de las peticiones.	OK	Pablo Emilio Forigua Angulo
59	1628072024	2024-32106874-2	Siendo Teusaquillo una localidad envejecida cuando va a tener una unidad médica primaria de otra índole para atención a persona mayor, quien debería tener ruta de salud y ayuda para diligenciar documentos y acercamiento.	La localidad de Teusaquillo, está ubicada muy cerca de la Localidad de Chapinero en donde la Subred Norte cuenta con el Hospital de Chapinero, el cual tiene establecida la Ruta Integral de atención en Salud Cardio Cerebro Vascular y Metabólica (CCVM), esta focaliza su atención en la población que pertenece al curso de vida de Adultez y Vejez y se realizan jornadas en salud, dependiendo las necesidades priorizadas en los planes locales de cuidado, por medio de una articulación con el componente de Gobernanza realizando jornadas de atención en salud de la Ruta CCVM.	OK	
60	1628072024	2024-32106874-2	Brindar mecanismos de participación a través de planes de datos, transporte, tarjeta SITP o ruta de la salud para veedores y demás participantes de otras instancias de participación.	La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte hace un gran esfuerzo y compromiso para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, dado que en el presupuesto general no es posible tener asignación de recurso para tal fin de acuerdo a la naturaleza de la entidad, sin embargo, la Subred Norte ha garantizado la contratación de talento humano exclusivo para fortalecer la Participación Comunitaria y con ello las necesidades mas importantes con respecto a procesos de capacitación y asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud incluidas las veedurías ciudadanas. Por ultimo, no es posible brindar los apoyos que usted sugiere en el escrito, dado que no tenemos una fuente de financiamiento, esto se puede dar en los casos que tengamos convenios interadministrativos con la Secretaría Distrital de Salud para apalancar económicamente estas necesidades.	OK	
61	1628072024	2024-32106874-2	Incentivar a personas de las instancias a espacios lúdicos y recreativos fuera de Bogotá que están activos en diferentes espacios (Veedores, COPACOS, juntas de usuarios)	La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte hace un gran esfuerzo y compromiso para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, dado que en el presupuesto general no es posible tener asignación de recurso para tal fin de acuerdo a la naturaleza de la entidad, sin embargo, la Subred Norte ha garantizado la contratación de talento humano exclusivo para fortalecer la Participación Comunitaria y con ello las necesidades mas importantes con respecto a procesos de capacitación y asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud incluidas las veedurías ciudadanas. Por ultimo, no es posible brindar los apoyos que usted sugiere en el escrito, dado que no tenemos una fuente de financiamiento, esto se puede dar en los casos que tengamos convenios interadministrativos con la Secretaría Distrital de Salud para apalancar económicamente estas necesidades.	OK	Blanca Denis Serrato
62	1628072024	2024-32106874-2	Capacitación permanente a grupos de interés diplomados y certificados.	La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte hace un gran esfuerzo y compromiso para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, dado que en el presupuesto general no es posible tener asignación de recurso para tal fin de acuerdo a la naturaleza de la entidad, sin embargo, la Subred Norte ha garantizado la contratación de talento humano exclusivo para fortalecer la Participación Comunitaria y con ello las necesidades mas importantes con respecto a procesos de capacitación y asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud incluidas las veedurías ciudadanas. Por ultimo, no es posible brindar los apoyos que usted sugiere en el escrito, dado que no tenemos una fuente de financiamiento, esto se puede dar en los casos que tengamos convenios interadministrativos con la Secretaría Distrital de Salud para apalancar económicamente estas necesidades.	OK	

63	1629002024	2024-32106886-2	Propuesta gestión de riesgo ambiental: Tema roedores, basuras, exigimos las fumigaciones en los sitios donde hay roedores parques, humedales y para gestión de residuos	<p>Como parte de las acciones de la línea de Eventos Transmisibles de Origen Zoonótico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., el proceso inicia con la identificación de la problemática por parte de la ciudadanía, quienes se encargan de notificar a través del aplicativo Distrital Bogotá Te Escucha, disponible en la dirección electrónica https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/ las situaciones identificadas en el territorio.</p> <p>Posteriormente se asigna un equipo para que a través de un diagnóstico identifique la problemática y determine la pertinencia de realizar intervención. De acuerdo a lo anterior si la zona cumple con las condiciones de limpieza y poda, tras la identificación de las madrigueras de roedores y/o insectos, se procede a programar intervención correspondiente; en caso contrario, que la zona represente un riesgo para que la problemática continúe y no se pueda garantizar la efectividad de la intervención, se procederá a hacer los traslados por competencias a las entidades correspondientes, como a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) para la limpieza, poda y recolección de residuos en espacio público, para que realicen las actuaciones con el fin de minimizar los factores de riesgo, los que se verificará con un nuevo diagnóstico y se determinará si la zona cumple o no con las condiciones mínimas referidas previamente.</p> <p>Es de aclarar que la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., presta su servicio gratuito en espacios públicos, tales como rondas, canales y parques. Y que acorde con lo establecido en la ley 9 de 1979 Título IV "saneamiento de edificaciones, el control de vectores en viviendas, edificaciones, centros comerciales, colegios y otros establecimientos es responsabilidad del propietario de cada uno" quien debe contratar una empresa legalmente autorizada.</p> <p>Nos permitimos informar que un Médico Veterinario y un Tecnólogo en Saneamiento Ambiental de la línea de Eventos Transmisibles de Origen Zoonótico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., realizaron visita de inspección el 13 de marzo del 2024, desde la Calle 66ª a la Calle 64 B sobre la Traversal 103, en la cual se evidenciaron los siguientes hallazgos:</p> <p>Inadecuadas condiciones higiénico sanitarias. Inadecuada segregación en la fuente con presencia de basuras y escombros. Se percibieron olores ofensivos. Se observaron excretas de mascotas y humanos. Zonas verdes con adecuada poda. Se identificó cambuche en la zona. No se observaron madrigueras activas, sendas, ni roedores vivos. No se observó la presencia de insectos voladores como moscas, mosquitos y/o zancudos. Los hallazgos quedaron registrados en el acta de Inspección, Vigilancia y Control: Visita por vectores en interiores o exteriores No. EZ05N 004159.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se da traslado a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP, para que desde sus competencias ordene a quien corresponda la recolección de residuos y limpieza de la zona en mención. Además, se da traslado a la Alcaldía Local de Engativá para que desde sus competencias realice el manejo correspondiente con el cambuche observado. De acuerdo a lo anterior por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., no se programa control de vectores.</p>	OK	Pedro Fabio Jiménez Rodríguez
64	1629002024	2024-32106886-2	Felicitaciones por gestiones en apoyo de los profesionales que dan acompañamiento en los hogares o casas	FELICITACION	OK	
65	1629002024	2024-32106886-2	Felicitaciones por las participaciones de las comunidades étnicas y la lucha por su gestión en la subred norte por que como COPACOS si se está realizando.	FELICITACION	OK	
66	1629002024	2024-32106886-2	También felicitarlos por la infraestructura que han realizado en los hospitales y clínicas.	FELICITACION	OK	
67	1629002024	2024-32106886-2	Que tengan en cuenta en los deberes y derechos de los pacientes a los familiares que acompañan en las noches, que tengan una cama o mueble y cobija que sea agradable su acompañamiento.	<p>Es permitido el acompañamiento a los pacientes adultos mayores, pacientes en condición de discapacidad, menores de edad que se encuentran hospitalizados en la Unidad Pediátrica (de 1 a 17 años), pacientes con alteraciones de salud mental que se encuentren en los servicios de urgencias y pacientes que por su componente neurológico requieran de acompañamiento.</p> <p>Para los pacientes funcionales, en edad adulta joven, paciente en unidad de quemados, por el riesgo de infecciones cruzadas, no es permitido el acompañamiento.</p> <p>Para aumentar la satisfacción del usuario y su familia, se realizan medidas de confort bajo las habitaciones unipersonales garantizando una mayor adherencia al manual de bioseguridad y habitaciones bipersonales que cuentan con sofás y hotelería básica (cobija y sábanas).</p>	OK	

68	1629802024	2024-32106903-2	Me gustaría que tengan más en cuenta a la población, lo digo por que personalmente tenemos una población de 160 familiar en nuestra fundación FUNVICCOL que todas las actividades se puedan hacer también los fines de semana como sábados y domingos para poder darles toda la información que sea necesaria. Esas 160 familiar representan 750 personas.	<p>La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, en el marco de sus competencias como parte del sector Salud, está comprometida con la atención de todos los grupos poblacionales que habitan en los territorios que componen las diferentes localidades de Engativá, Usaquén, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo y Chapinero.</p> <p>Para este efecto, la Secretaría Distrital de Salud, propuso el Modelo de Atención Territorial en Salud – Salud a mi barrio Salud a mi vereda – que recoge, ordena y coordina las diferentes acciones a ejecutarse, en la lógica de la garantía al derecho a la salud de todos y todas. En este contexto, la comunidad en general puede remitir solicitudes mediante los canales distritales de comunicación con las diferentes entidades mediante la página Bogotá de Escucha, disponible en la dirección electrónica https://bogota.gov.co/sdqs/, aclarando los temas a abordar y los datos de contacto, con el fin de realizar la gestión y concertación correspondientes.</p> <p>De otra parte, es de interés del sector salud identificar organizaciones sociales que atiendan esta población, con quienes se puedan articular acciones para el cuidado de la salud de las personas. Por lo que se le solicita de ser posible, autorizar el contacto por parte de uno de los profesionales para, orientar y dar respuesta de forma puntual a las necesidades en salud, de las personas acogidas en su organización.</p>	OK	Edward Golu Mera
69	1630942024	2024-32106926-2	Por favor los medicamentos no los entregan completos enalapril y un calcio de caja azulita no me acuerdo, no llega a la institución. Gracias	Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar que entablamos comunicación con la paciente al número de celular 311 490 0618, donde refiere que los medicamentos Enalapril Tableta y Carbonato de Calcio + Vitamina Tableta han sido formulados por medicina interna, aclaramos que en estos momentos tenemos adscrito un convenio con Capital Salud EPS para la dispensación de medicamentos formulados por Medicina General los cuales deben estar en una matriz que llamamos anexo 8. Todo lo que sea formulado por medicina especialista y que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS, como asegurador designan al prestador logístico envían a reclamar sus medicamentos, por lo que la petición debe ser trasladada directamente a Capital Salud EP	OK	Maria Bossa
70	1631342024	2024-32106933-2	Felicitar a las mujeres. Felicitar a todo el cuerpo médico, paramédicos y administrativos.	FELICITACION	OK	
71	1631342024	2024-32106933-2	Presupuesto-veedores	La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, con el fin de promover e incentivar las veedurías ciudadanas y el control social que estima la Ley 850 de 2003 y la Ley 1757 de 2015, en la formulación del plan de acción de cada vigencia para la implementación de la Política de Participación Social en Salud en eje número 4, contempla acciones de capacitación y cualificación dirigidas a los ciudadanos mediante la asistencia técnica de un profesional especializado dedicado en exclusiva para tal propósito, de esta manera la entidad garantiza no solo el acceso a la información pública, sino también brinda el acompañamiento a los ciudadanos para la conformación de las diferentes veedurías. Por último, aunque por la misionalidad de la entidad no es posible tener un presupuesto para tal fin, la Subred Norte ha garantizado la contratación del talento humano para hacer posible el acompañamiento y desarrollo de control social por parte de los ciudadanos.	OK	
72	1631342024	2024-32106933-2	Capacitar a los usuarios para que tengan buen uso de los servicios.	<p>Actualmente la Subred Norte cuenta con una agenda educativa, la cual tiene como objetivo proporcionar la estandarización de los temas específicos de interés que se ejecutan a través de la misma, como estrategia definida para llevar a cabo breves sesiones educativas, dirigidas a la ciudadanía presentes en salas de espera.</p> <p>Se presenta la información de la ejecución por cada temática programada:</p> <p>Responsable de la ejecución: Auxiliares y/o técnicos de servicio al ciudadano</p> <p>Lugar de ejecución: Consulta externa y urgencias</p> <p>Periodo de ejecución: 3 sesiones diarias días hábiles</p> <p>Así mismo, la socialización de la declaración de los derechos y deberes en salud se lleva a cabo bajo el marco de esta transversalidad y es una de las acciones transversales de esta línea de gestión desarrollada</p>	OK	
73	1631342024	2024-32106933-2	Llevar a las casas a los equipos de médicos, odontólogos, como lo hace el hospital de Chapinero.	Los equipos de atención en casa son grupos interdisciplinarios de profesionales y técnicos conformados por perfiles como: medicina, enfermería, psicología, terapia ocupacional, terapia física, fonoaudiología, nutrición, auxiliares de enfermería, entre otros; las acciones se desarrollan en las seis localidades de influencia de la Subred Norte desde el año 2021, con el desplazamiento de los equipos al territorio. Su función es promover el acceso a los servicios de salud, promoción del autocuidado, la prevención o la detección temprana de la enfermedad y la gestión complementaria del riesgo; de la valoración integral se desprenden acciones complementarias como sesiones terapéuticas de salud mental, tomas de laboratorio en casa y entrega de medicamentos a población priorizada, en el marco de la estrategia de Atención Primaria en Salud – APS.	OK	Jairo Antonio Cuesta Rodríguez

74	1631342024	2024-32106933-2	Los medicamentos escasos, efectuar los trámites oportunamente para que no se venzan las fechas de los convenios y que no hayan desabastecimiento en los usuarios.	Desde el servicio farmacéutico nos permitimos informar que en estos momentos contamos con un convenio vigente con Capital Salud EPS el cual establece la entrega de los medicamentos formulados por medicina general los cuales deben estar en una matriz que llamamos anexo 8, aquello que este por fuera de esta matriz debe ser autorizado por Capital Salud EPS. Ellos como asegurador designan a que prestador logístico envíen a reclamar sus medicamentos. Las farmacias de las Subred Integrada de servicios Norte han realizado los trámites pertinentes para mantener las entregas de nuestros usuarios sin novedad alguna. Cuando se presenta escasez o desabastecimiento de algunas moléculas no obedece a que la Subred Norte no tenga contratos vigentes si no a la poca disponibilidad en el mercado de las mismas.	OK	
75	1631342024	2024-32106933-2	Cómo van las soluciones de las PQR.	Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, el equipo Gestión de la voz del Usuario se encarga de la atención de las manifestaciones ciudadanas a través del Sistema Distrital Bogotá de Escucha y del Sistema de gestión documental interno Ágilsalud, a través del cual se remite a la Dirección y/o oficina correspondiente para generar las respuestas respectivas. Es importante mencionar, que una vez conocidas las manifestaciones, se realiza la gestión pertinente para brindar la contestación de fondo y realizar las acciones preventivas y/o correctivas requeridas.	OK	
76	1630292024	2024-32106931-2	1. HAY TRES EQUIPOS DE ODONTOLOGÍA Y SOLO FUNCIONA UNO, ES UN PROBLEMA PORQUE ES FALTA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, ¿QUÉ ESTÁ PASANDO CON ESO?	La Subred Norte cuenta con el servicio de odontología general en 24 sedes de las 25 donde se ofertan servicios ambulatorios. Así mismo odontología especializada en 4 sedes, cuenta con 29 consultorios de odontología y 61 unidades odontológicas, esta distribución nos permite cubrir todas las localidades, con el fin de facilitar el acceso a los usuarios. Es importante precisar que la totalidad de unidades odontológicas se encuentran en funcionamiento y que en el caso de presentarse alguna novedad con el uso de los equipos, se reporta de inmediato al área de Ingeniería biomédica; encargada a nivel institucional del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la de la Subred, en el marco de los procesos de atención con calidad; en esta área se mantiene el monitoreo al cumplimiento de los cronogramas de mantenimiento preventivo, así como de los indicadores de oportunidad de respuesta de mantenimiento correctivo, garantizando que las novedades presentadas con el uso de los equipos no afecte la continuidad en la prestación del servicio.	OK	Ruth Rocut Soto
77	1630292024	2024-32106931-2	2. COMO VEEDORA, QUEREMOS SABER UBICACION DE LOS EQUIPOS DONADOS.	Los equipos donados mediante el proyecto KOICA fueron recibidos, verificados e instalados en el hospital de Engativá- calle 80, para los servicios de Hospitalización, laboratorio Koica, urgencias, unidad de cuidados intensivos, consulta externa, entre otros, los cuales están en correcto funcionamiento para todos los usuarios. Por otra parte, se informa que los equipos donados mediante el mismo proyecto para el área de imágenes diagnósticas se encuentran en espera de la entrega de la obra para realizar la instalación de los mismos en el hospital de Engativá- calle 80	OK	
78	1626542024	2024-32106836-2	1. Para cuándo va a comenzar el mejoramiento del hospital de Suba porque no es justo que las personas que hemos trabajado más de 20 años para sacar ese hospital adelante para que hoy en día somos personas mayores y nos mandan fuera de la localidad sin tener en cuenta la movilidad que es muy difícil, mientras tanto vemos los espacios desocupados en el hospital.	Como parte integral de mejoramiento institucional, con el objetivo de mejorar el acceso, y optimizar al máximo la capacidad instalada de nuestras unidades de atención, en la Subred Norte se ha realizado un proceso de reorganización de servicios garantizando un portafolio mucho más amplio para los usuarios de la localidad de Suba y de esta manera evitar el desplazamiento a otras localidades. En este sentido, en la Unidad de Servicios Suba tipo 2 se oferta un total de 23 servicios, desde especialidades básicas, especialidades odontológicas, hasta otras especialidades de medicina, las cuales no se ofertaban en esta sede previo a su proceso de remodelación. Así mismo en el Hospital Centro de Servicios Especializado Suba, se mantiene la oferta con 28 servicios. Adicionalmente, contamos con la estrategia de la Ruta de la salud que permite trasladar a nuestros usuarios entre las diferentes unidades de servicios de salud en caso de requerirse, con el fin de disminuir barreras geográficas por desplazamiento " Adicionalmente le damos a conocer que la Subred Norte inscribió una iniciativa en el Plan Bienal de Inversiones 2024-2025, para la "ADECUACIÓN, REORDENAMIENTO, AMPLIACIÓN, REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL, CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN DE LA UNIDAD DESERVICIOS DE SALUD CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADO", con el fin de mejorarla integralidad, accesibilidad, oportunidad y calidad de los servicios de salud ofertados, es importante recalcar que la institución no cuenta con recursos para inversión, se requiere de un proyecto de inversión que cuente con el respaldo económico por parte de la Secretaría Distrital de Salud, este proceso de acuerdo a los trámites a realizar cuenta con unos tiempos prolongados	OK	

79	1626542024	2024-32106836-2	<p>2. Para la audiencia de rendición nos den una razón sobre la medicina alternativa para el hospital de Suba al menos un día a la semana, es devolvemos un derecho adquirido por que lo tuvimos durante 10 años, o sea es un derecho adquirido.</p>	<p>Con el objetivo de mejorar el acceso a toda la población de las localidades del área de influencia de la subred norte, y teniendo en cuenta el análisis de necesidades en salud de la población con base en los estudios de determinantes sociales, que ha servido como insumo para la reorganización de los servicios; se ha fortalecido el Hospital de Chapinero como la Unidad de servicios de referencia para Medicina Alternativa, en la Subred</p> <p>Así mismo; contamos con la estrategia de la Ruta de la salud que permite trasladar a nuestros usuarios entre las diferentes unidades de servicios de salud en caso de requerirse, con el fin de disminuir barreras geográficas por desplazamiento .</p>	OK
80	1626542024	2024-32106836-2	<p>3. También proponemos que cuando llegue un funcionario nuevo y se observe buen comportamiento y compromiso se tenga en cuenta para que siga de planta.</p>	<p>constitución y normatividad legal.</p> <p>En dicho sentido la Constitución política de 1991, establece que:</p> <p>ARTICULO 125. Los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera. Se exceptúan los de elección popular, los de libre nombramiento y remoción, los de trabajadores oficiales y los demás que determine la ley.</p> <p>La Ley 909 de 2004, en su Título V "El ingreso y el ascenso a los empleos de carrera", indica que:</p> <p>Artículo 27. Carrera Administrativa. La carrera administrativa es un sistema técnico de administración de personal que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer; estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público. Para alcanzar este objetivo, el ingreso y la permanencia en los empleos de carrera administrativa se hará exclusivamente con base en el mérito, mediante procesos de selección en los que se garantice la transparencia y la objetividad, sin discriminación alguna.</p> <p>Y, el artículo 28 ibidem, señala que los procesos de selección para el ingreso y ascenso a los empleos públicos de carrera administrativa, debe desarrollarse, entre otros, bajo el principio del mérito, según el cual el ingreso a los cargos de carrera administrativa, el ascenso y la permanencia en los mismos debe estar determinado por la demostración permanente de las calidades académicas, la experiencia y las competencias requeridas para el desempeño de los empleos.</p> <p>Ahora bien, sobre la provisión de los empleos bajo la figura de provisionalidad, establece el Decreto 1083 de 2015 que:</p> <p>ARTÍCULO 2.2.5.3.1 PROVISIÓN DE LAS VACANCIAS DEFINITIVAS. (...) Las vacantes definitivas en empleos de carrera se proveerán en periodo de prueba o en ascenso, con las personas que hayan sido seleccionadas mediante el sistema de mérito, de conformidad con lo establecido en la Ley 909 de 2004 o en las disposiciones que regulen los sistemas específicos de carrera, según corresponda.</p> <p>Mientras se surte el proceso de selección, el empleo de carrera vacante de manera definitiva podrá proveerse transitoriamente a través de las figuras del encargo o del nombramiento provisional, en los términos señalados en la Ley 909 de 2004 y en el Decreto-ley 760 de 2005 o en las disposiciones que regulen los sistemas específicos de carrera.</p> <p>Las vacantes definitivas en empleo de periodo o de elección se proveerán siguiendo los procedimientos señalados en las leyes o decretos que los regulan.</p> <p>Por lo tanto, las vacantes definitivas deben ser provistas mediante concurso de méritos y, que, para su provisión transitoria mediante nombramiento en provisionalidad, debe agotarse en primera medida el derecho preferencial al encargo, razón por la cual, se reitera, la entidad no puede la institución realizar nombramientos en la planta de personal en los términos propuestos.</p>	OK
81	1626542024	2024-32106836-2	<p>Tenemos muchos problemas para asignación de citas.</p>	<p>"La Subred Norte E.S.E., con el objetivo de favorecer el acceso a los servicios para nuestros usuarios, le ofrece la posibilidad a los mismos de escoger el sitio de su elección, acorde al portafolio de servicios disponible.</p> <p>Otro aspecto que se tiene en cuenta para la asignación de las citas es la georeferenciación, a partir de las bases de datos disponibles, y es por esta razón que se requiere contar con información actualizada de la dirección del domicilio y número telefónico de contacto del usuario</p> <p>Así mismo; Es importante resaltar los canales implementados para la asignación de citas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * CONTACT CENTER: Esta estrategia se implementó con el objetivo de disminuir las barreras de acceso a los usuarios, se trabaja en articulación con la secretaria Distrital de salud y teniendo en cuenta que esta orientada a eliminar las filas; se invita a los usuarios a hacer uso de este medio, el cual permite asignar citas sin necesidad de desplazarse a las sedes a solicitar la cita. * TELEFÓNICO, WHATSAPP y Cabina de atención: Da acceso directo al contact center sin marcación siendo directo contacto con la asignación de la cita. * Asignación directa a los inscritos en las diferentes rutas de atención. * Asignación presencial desde cualquier unidad, toda vez que se dispone de sistema de información en línea " <p>Es importante mencionar que en la última vigencia la subred alcanzó un incremento del 13.5% en el número de citas asignadas, comparado con el año 2022, pasando de 745.595 citas en 2022 a 845.973 en 2023 .</p>	OK

Maria Magdalena Arismendy

82	1627852024	2024-32106869-2	Fortalecer el tema de humanización en los servicios de salud.	<p>En aras del fortalecimiento de la humanización en los servicios de humanización desde el programa de humanización se han desarrollado las siguientes acciones:</p> <p>En el año 2021 la Subred Norte da inicio a la evaluación de:</p> <p>La Percepción de cultura de humanización en los usuarios que paso del 79% en 2021 al 94% en la medición 2023. La apropiación de política de humanización en los colaboradores que en la medición 2021 tuvo un resultado del 45% en 2023 se logro incrementar al 90% . Aplicación de lista de chequeo para la humanización de los ambientes. En la primera medición que se realizo en el año 2021 el resultado fue del 70% y en 2023 se incremento al 84%</p> <p>Con el propósito de fortalecer las habilidades del ser y de servicio desde humanización se desarrollan de manera permanentemente sensibilizaciones de política de humanización. En 2023 logramos 6075 abordajes a colaboradores en este sentido.</p> <p>Frente al desarrollo del plan de capacitaciones de humanización que busca el fortalecimiento de competencias en 2023 se abordaron 6025 colaboradores.</p> <p>En aras de incrementar el radio de acción y la influencia en la cultura de prestación de servicios humanizados, estamos trabajando para lograr mayor articulación entre las áreas para aunar esfuerzos para el cumplimiento de este propósito.</p>	OK	Rutha Marina Suancha
83	1627852024	2024-32106869-2	Contratar si es posible a los profesionales para tener oportunidad de citas médicas. Esto con el fin que los pacientes tengan oportunidad y continuidad en los tratamientos médicos.	<p>La Subred Norte en su objetivo de mejorar el acceso a los servicios durante la vigencia 2023 incremento la contratación en horas de profesionales, lo que se vio reflejado en un aumento del 8,6 % en el numero total de atenciones realizadas comparado con 2022. En medicina especializadas, pasamos de 229.056 atenciones a 267.523 (El incremento que se alcanzo en 2023 con respecto a 2022, en especialidades basicas fue del 20% , mientras que en otras escialidades el incremento fue del 15% .</p> <p>Esto ha mejorado el acceso a los usuarios y ha permitido mantener los indicadores de oportunidad dentro de los estandares establecidos en la norma</p> <p>Por otra parte es importante dar a conocer que la Subred Norte con el objetivo de mantener la oportunidad, ha establecido institucionalmente un estandar para los servicios que no tienen establecido un estandar normativo, a los que de igual forma, se ha dado cumplimiento.</p>	OK	
84	1627852024	2024-32106869-2	Otro punto importante es el tema de salud pública enfocada a las visitas y exigencias necesarias a las tiendas de viveres, cárnicos, etc. En donde carecen algunos de manejo almacenamiento y venta al público, allí entran animales, no muy buen aseo ETC.	<p>"Durante las visitas de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), se verifica el cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente Ley 9 de 1979 y las demás normas de acuerdo a la actividad económica de los establecimientos intervenidos: Resolución 2674 de 2013 para Alimentos diferentes a Carnes. Decreto 1500 de 2007 para establecimientos de expendios de carnes y productos cárnicos comestibles. En las actas de IVC se plasman los hallazgos evidenciados al momento de realizar las visitas sanitarias.</p> <p>Si durante las diferentes verificaciones se identifica un riesgo que afecte la salud pública se aplican las medidas sanitarias a que haya lugar, las cuales pueden ser: Clausura Temporal Total o Parcial, Suspensión Total o Parcial de áreas o Servicios, Destrucción de productos"</p>	OK	

85	1629192024	2024-32106891-2	Quiero saber del presupuesto por que nosotros no sabemos nada.	<p>El presupuesto es el cálculo, la planificación y la formulación anticipada de los ingresos y gastos de una actividad económica. En el caso de la Subred Norte, se trata de identificar y calcular los ingresos que recibirá la Subred por la venta de servicios de salud (atención de pacientes) de acuerdo con la capacidad instalada (unidades de servicios de salud) y los servicios que presta, y por el lado de los gastos determinar los gastos o compromisos necesarios en los que debe incurrir la Subred para llevar a cabo su misión de atender pacientes y vender servicios de salud y que incluye el recurso humano, los gastos de funcionamiento (seguros, servicios públicos, mantenimiento, y demás gastos generales), y gastos de operación (que es lo que tiene que ver con la parte asistencial médicos, enfermeras, auxiliares, especialistas), insumos hospitalarios (medicamentos, dispositivos médicos), alimentación de pacientes, servicio de lavandería, etc.</p> <p>En el presupuesto los gastos no deben ni pueden superar el valor de los ingresos que se definieron, lo que quiere decir que en un presupuesto: $INGRESOS = GASTOS$</p> <p>Esto llevado a la vida real y en palabras entendibles en general, significa que tenemos un ingreso definido y que en la mayoría de la población dependiente (empleado) es el salario mensual.</p> <p>De lo anterior, en un presupuesto personal, significaría que no se pueden tener gastos superiores a su salario. El presupuesto, para las Subredes, finalmente es un cupo o una cifra definida por las proyecciones de los ingresos a recibir o por las ventas que se proyectan realizar en un periodo determinado y que al mismo tiempo sean recaudadas, es decir que esas ventas o servicios prestados nos sean pagados. Esos son los ingresos reales y los que determinan el valor inicial del presupuesto. Otra manera de entender a grandes rasgos la definición del presupuesto, es verlo como si se tratara de una TARJETA DE CREDITO.</p> <p>Cuales son las características de una TARJETA DE CREDITO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para que se la otorguen, debemos demostrar unos ingresos (salarios y otros ingresos), para el caso de la entidad es demostrar que la cifra de ventas se encuentra sustentada y que, si es capaz de vender lo que se propone, pero que además lo va a recibir o se lo van a pagar. 2. De acuerdo con esos ingresos, la entidad que otorga la TARJETA DE CREDITO le va a asignar un CUPO, sobre el cual usted puede comprometerse y que luego debe pagar. <p>Para la Subred, ese CUPO es el presupuesto inicial aprobado, y que es aprobado con el aval de las Secretarías de Salud y Hacienda. Y que finalmente suma con los presupuestos de otras entidades y se convierten en el presupuesto del Distrito Capital.</p> <p>Finalmente: Y al igual que sucede con la TARJETA DE CREDITO, si yo quiero mas cupo, la entidad me pide que demuestre más ingresos. Así mismo la Subred Norte, para poder aumentar el presupuesto, debe demostrar mas Ingresos, mas Ventas, Nuevos contratos (si tiene como llevarlos a cabo o cumplirlos)</p>	OK	
86	1629192024	2024-32106891-2	Pregunta: ¿Por qué las enfermedades huérfanas porque no sabemos nada a este respecto?	<p>De acuerdo al Boletín de Prensa No 53 de 2023 del Ministerio de Salud y Protección Social "Las enfermedades huérfanas son aquellas patologías heterogéneas, la mayoría crónicas e incapacitantes, que por su baja frecuencia causan dificultades en el diagnóstico, y por ende en un adecuado tratamiento y una pronta rehabilitación". Tienen una prevalencia menor de 1 por cada 5.000 personas, y comprende las enfermedades raras, las ultra huérfanas y olvidadas. La mayoría de ellas son enfermedades genéticas; otras son cánceres poco frecuentes, enfermedades autoinmunitarias, malformaciones congénitas, o enfermedades tóxicas e infecciosas. En Colombia, con la Resolución 023 de 2023, se reconocen un total de 2.236 enfermedades huérfanas/raras. Para mayor información se puede consultar la dirección electrónica del Ministerio de Salud y Protección Social https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PENT/Paginas/enfermedades-huerfanas.aspx</p> <p>Desde la Subred Norte se realiza seguimiento en casa de los casos reportados por Secretaría Distrital de Salud y de las Instituciones Prestadoras de Servicios que identifican los casos, para lo cual se realiza una verificación del diagnóstico en la lista de enfermedades huérfanas actualizada y se apoya en el proceso de registro para facilitar la entrega de medicamentos según la necesidad de los usuarios</p>	OK	

87	1629192024	2024-32106891-2	Las personas discapacitadas: las colocan de aquí para allá y de allá para acá y no le solucionan nada, la subred norte debería tratar el tema es muy importante por que hay muchas dificultades que están y no resuelven nada	<p>"La Subred Norte en el marco del modelo de Atención con enfoque diferencial y en respuesta a lectura de necesidades en salud de nuestra población; definio el Centro de servicios de salud tipo 2 Usaquen, como la Unidad de referencia para la atención de personas en condición de discapacidad. En este sentido, en esta sede se realiza la atención relacionada con el proceso de certificación de discapacidad; no obstante, es importante hacer las siguientes precisiones:</p> <p>El proceso de asignación de los usuarios para la Subred Norte, se realiza desde la Secretaría Distrital de Salud de acuerdo a la resolución 1239 del 21 de julio del 2022, que solicita que todas las personas en condición de discapacidad que se acerquen deben suministrar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del documento de identificación • Recibo publico reciente de la vivienda • Resumen de historia clínica en el cual se evidencie un Diagnostico CIE 10 de acuerdo a su discapacidad. <p>Esta documentación debe ser entregada en el primer piso de la SDS en radicación, donde verifican el cumplimiento de la información solicitada, se entrega un número de radicación al usuario y posterior a 5 días envían respuesta por medio de un correo electrónico a la IPS y al usuario en donde informan el nombre de la IPS asignada. En este momento el Centro de Salud Tipo 2 Usaquén, que es la unidad que realiza la atención del paciente con discapacidad asigna la cita máximo a las 24 horas de recibida la asignación, toda vez que contamos con un equipo multidisciplinario idóneo y con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y los días sábado de 7:00 a 1:00 pm."</p>	OK	Ana Gertrudiz Leguizamón
88	1629192024	2024-32106891-2	Quejas maltrato a los pacientes.	Las quejas de pacientes por trato deshumanizado representaron el 6,6% del total de las PQRS en la vigencia 2023. Desde humanización se desarrollan actividades para la prevención de las mismas a través de la sensibilización y capacitación a colaboradores para el fortalecimiento de competencias del ser y hacer, se realizan intervenciones individuales a los colaboradores que presentan quejas y se establecen compromisos con los mismos. En la vigencia 2023 hizo abordaje por parte de humanización al 98% de los colaboradores con queja y se estableció la mesa técnica de humanización que tiene como propósito crear estrategias orientadas a gestionar los casos de colaboradores con quejas reiteradas.	OK	
89	1629192024	2024-32106891-2	Que pasa con la ruta de la salud escuché que la van a quitar, ¿Por qué? Es prioritaria.	<p>El servicio Ruta de la Salud es un programa que viene realizando traslado de usuarios ambulatorios desde hace mas de 10 años (2006-2023), con recursos destinados por la Secretaria Distrital de Salud a fin de disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud de la población más vulnerable de la zona Norte de Bogotá.</p> <p>Esta actividad se desarrolla mediante convenios de fortalecimiento que se acuerdan con la Secretaria Distrital de Salud y depende del presupuesto designado por esta entidad. La ruta de la Salud no se va a quitar, solo que hay lapsos en los que hay que hacer una pausa para actualizar el presupuesto asignado, las condiciones de contratación de los vehículos, el talento humano entre otros, adicionalmente tenemos los cambios de administración de la ciudad, pero sin embargo el nuevo convenio ya está en proceso y estamos trabajando para que se haga realidad en el menor tiempo posible.</p>	OK	
90	1624612024	2024-32106824-2	¿Que incentivos de transporte, ruta saludable o tarjetas SITP y plan de datos les pueden brindar a los veedores integrantes activos de asociaciones, juntas asesoras y COPACOS?	<p>La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte hace un gran esfuerzo y compromiso para la implementación de la Política de Participación Social en Salud, dado que en el presupuesto general no es posible tener asignación de recurso para tal fin de acuerdo a la naturaleza de la entidad, sin embargo, la Subred Norte ha garantizado la contratación de talento humano exclusivo para fortalecer la Participación Comunitaria y con ello las necesidades más importantes con respecto a procesos de capacitación y asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud incluidas las veedurías ciudadanas.</p> <p>Sin embargo, no es posible brindar los apoyos que usted sugiere en el escrito, dado que no tenemos una fuente de financiamiento, esto se puede dar en los casos que tengamos convenios interadministrativos con la Secretaria Distrital de Salud para apalancar económicamente estas necesidades.</p>	OK	

91	1624612024	2024-32106824-2	Cómo van las obras del hospital de Engativá referente al proyecto KOIKA	Los equipos donados mediante el proyecto KOICA fueron recibidos, verificados e instalados en el hospital de Engativá- calle 80, para los servicios de Hospitalización, laboratorio Koica, urgencias, unidad de cuidados intensivos, consulta externa, entre otros, los cuales están en correcto funcionamiento para todos los usuarios. Por otra parte, se informa que los equipos donados mediante el mismo proyecto para el área de imágenes diagnósticas se encuentra en espera de la entrega de la obra para realizar la instalación de los mismos en el hospital de Engativá- calle 80	OK	Ingrid Falla
92	1624612024	2024-32106824-2	¿Se justifica en un contrato de ayudas técnicas una inversión en transportes de \$10.000.000?	<p>Reciba cordial saludo, atendiendo a su solicitud, nos permitimos informarle que el valor del transporte para el Contrato de Dispositivos de Asistencia Personal-Ayudas Técnicas- DAP-AT, está determinado por el anexo "Canasta de costos de Secretaría Distrital de Salud (ajustada con IPC-2022 13.12%)- Formulación de proyectos de inversión local en salud" Documento oficial SDS- Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad no sujeto a cambios".</p> <p>El valor promedio, establecido para la vigencia 2023, valor mensual del vehículo (vans y/o camioneta) por mes de operación es de \$5.377.000 (Para lo cual se tuvo en cuenta la Canasta de Costos SDS vigencia 2022 ajustada con el resultado anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) para la vigencia 2022, correspondiente a trece puntos doce por ciento (13.12%), de acuerdo con el Boletín Técnico del Departamento Nacional de Estadística – DANE, de fecha 05 de enero de 2023).</p> <p>La justificación del servicio de transporte está dada por la necesidad del traslado de los usuarios que por sus condiciones funcionales no pueden hacerlo para la toma de medidas y/o moldes, y/o adaptaciones, reasignaciones y reintegros de dispositivos de asistencia personal, así como el traslado de los dispositivos a cada uno de los hogares para su entrega.</p>	OK	