

1. MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO
2. OBJETIVO:	Identificar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios mediante el fortalecimiento de espacios de participación comunitaria y servicio al ciudadano permitiendo gestionar e impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios y familia y comunidad.
3. RESPONSABLE:	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
4. ALCANCE:	Desde la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, familias y comunidad, priorizando y gestionando las mismas hasta la medición de la percepción de la satisfacción.
5. INDICADORES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de percepción de satisfacción global del usuario por los servicios de salud prestados. 2. Incremento del porcentaje de formas de participación ciudadana y control social activas. 3. Proporción de apropiación de derechos y deberes de los usuarios por parte de los colaboradores. 4. Porcentaje de cumplimiento de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos. 5. Porcentaje de ejecución del plan de acción del subproceso participación comunitaria en asistencias técnicas a las formas de participación social. 6. Porcentaje de recordación de deberes de los usuarios. 7. Porcentaje de cumplimiento de plan de mejoramiento. 8. Porcentaje de recordación de derechos de los usuarios. 9. Porcentaje de cumplimiento en la mitigación del riesgo. 10. Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento del proceso.
6. SUBPROCESOS O SERVICIOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al ciudadano. 2. Participación comunitaria.

7. SOPORTES NORMATIVOS

Se anexa normograma en la hoja 3 del presente archivo.

8. DEFINICIONES

SERVICIO AL CIUDADANO: Es un subproceso encaminado a servir a la ciudadanía y/o usuarios del servicio de salud a través de la identificación de necesidades y expectativas y la resolución de las mismas.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: Busca vincular a los usuarios de los servicios de salud a las diferentes formas de participación social, con el fin de que los mismos participen activamente y sean un puente de comunicación entre los usuarios y las directivas de la institución, buscando la mejora continua.

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico que incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

SATISFACCIÓN: Conformidad y/o gusto con la atención en salud ofrecida desde los diferentes servicios y puntos de atención de la Subred.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
1	Secretaría Distrital de Salud	Política de Participación Comunitaria	Brindar lineamiento técnico al Subproceso de Participación Comunitaria (P)	1. Plan de Acción de Participación Comunitaria 2. Informe de gestión	1. Secretaría Distrital de Salud 2. Formas de Participación Comunitaria
2	Secretaría Distrital de Salud	Política de Servicio al Ciudadano	Brindar lineamiento técnico al Subproceso de Servicio al Ciudadano (P)	1. Plan de Acción de Servicio al Ciudadano 2. Informe de gestión	1. Secretaría Distrital de Salud 2. Líder de proceso de la Subred 3. Usuarios, familias y comunidades.
3	Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional	Plan de Desarrollo Nacional, Distrital, Plataforma estratégica interna ,	Planeación , ejecución y evaluación de las acciones implementadas desde la oficina Participación Comunitaria (P, H, V)	1. Plan operativo anual del proceso 2. Mapa de riesgos 3. Plan anticorrupción	1. Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional
4	Entes de control y entidades externas.	resultados de auditorias y encuestas internas y externas.	Planeación , ejecución y evaluación de las acciones implementadas desde la oficina Servicio al Ciudadano (P, H, V)	1. Planes de mejoramiento	1. Proceso de calidad y mejoramiento continuo 2. Entes de control y entidades
5	1. Proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano . 2. Secretaría Distrital de Salud	Manifestaciones ciudadanas recepcionadas mediante los diferentes mecanismos de escucha.	Ánalisis y seguimiento del comportamiento de quejas y reclamos (V, A)	Informe de PQRS	1. Líderes de proceso 2. Colaboradores de la oficina 3. Entes de control y entidades externas 4. usuarios, comunidad
6	Proceso de calidad y mejoramiento continuo	Manual de acreditación y hallazgos de visitas y seguimientos.	Planeación , ejecución y evaluación de las acciones implementadas desde la oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. (P,H,V)	Plan de mejoramiento	1. Proceso de calidad y mejoramiento continuo. 2. Líderes de proceso 3. Ente acreditador
7	1. Proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano . 2. Secretaría Distrital de Salud	Resultados de las encuestas de satisfacción	Ánalisis y seguimiento del comportamiento de los resultados de satisfacción. (V,A)	Informe de Satisfacción	1. Líderes de proceso 2. Colaboradores de la oficina 3. Entes de control y entidades externas 4. usuarios, comunidad

10. RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS, BAJÉ DE ALMERA, VALIDAR

CONTROLES, REVISAR LOS ENCONTRÉ EN ALMERA

**CARACTERIZACIÓN DE
PROCESO PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA Y SERVICIO
AL CIUDADANO**

Versión:

2

Fecha de aprobación:

28/06/2019

Código:

03-00-OD-0001



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- 1). Respuestas a requerimientos (PQRS) de manera inoportuna o fuera de los tiempos de ley.
2). Aprovechamiento de los espacios de participación social para realizar gestión política para el favorecimiento propio o de un tercero

- 1.1) Seguimiento trimestral a la adherencia del procedimiento 03-01-PR-0001 de Recepción Trámite y Respuesta equipo de PQRS mediante lista de chequeo al equipo de PQRS.
1.2) Seguimiento semanal por parte del equipo de PQRS a los tiempos de respuesta mediante alertas vía correo electrónico.
2.1) Seguimiento semanal por parte del equipo de PQRS a los tiempos de respuesta mediante alertas vía correo electrónico.
2.2) Elaboración de cronograma de reuniones con las formas de participación social a fin de garantizar el acompañamiento al 100% de las reuniones.

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		Es la primera vez que la líder de este proceso, realiza este ejercicio por lo tanto no tiene histórico, ya lo que se registre en ALMERA

REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO

No aplica

CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Se actualiza la caracterización de participación comunitaria y servicio al ciudadano en razón al plan de implementación MIPG impartido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se relaciona con los procesos estratégicos y misionales institucionales.

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental)

Disposición final: Archivo central

	ELABORÓ	REVISÓ	AVAL DE CALIDAD	APROBÓ
Nombre y apellidos.	Claudia Velásquez Riaño	Mirella Peña Rojas	Rosa Nohemí Mora Díaz	Victoria Eugenia Martínez Puello
Cargo y/o actividad:	Líder de Servicio al Ciudadano	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Profesional especializada Oficina de Calidad	Gerente
Fecha :	Junio 20 de 2019	Junio 27 de 2019	Junio 28 de 2019	Junio 28 de 2019

Versión:	2
Fecha de aprobación:	28/06/2019
Código:	03-00-OD-0001

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Logo Subred	Indique el nombre completo del proceso. Ej: Caracterización de proceso Gestión del riesgo.	Indique la versión del documento. La fecha de aprobación y el código será diligenciado por el área de calidad.	Escudo de Bogotá
-------------	--	--	------------------

1. MACROPROCESO:	Indique el macroproceso del cual se deriva el proceso al que se le hará la caracterización. Puede ser: estratégico, misional, apoyo o misional.
2. OBJETIVO:	Indique el propósito general del proceso, debe responder a la pregunta ¿Para qué?, debe ser medible y coherente, con el alcance del documento, su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción.
3. RESPONSABLE:	Registrar el Cargo o Rol del responsable de la aprobación técnica, socialización, ejecución, seguimiento y actualización del proceso. Ejemplos: Director de servicios compartidos, Jefe Oficina de Control Interno, entre otros.
4. ALCANCE:	Describa de manera general los límites del proceso, definiendo su inicio o fin, tome como referencia la primera y la última actividad descrita en el proceso.
5. INDICADORES:	Enuncie los indicadores que usa el proceso para evaluar y hacer seguimiento al objetivo del mismo.
6. SUBPROCESOS O SERVICIOS:	Indique los subprocesos o servicios dependientes del proceso que aquí se describe

7. SOPORTES NORMATIVOS

Indique el marco regulatorio nacional que existe en el ordenamiento jurídico que se relacione con el alcance y objetivo del proceso

8. DEFINICIONES

Se deben enunciar las definiciones que permitan el entendimiento del documento o que requiere de alguna aclaración para comprender el contexto del documento, la palabra a definir se marca en negrita, y se colocan en orden alfabético.

Nº	PROVEEDOR	ENTRADA	9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
			ACTIVIDADES	PHVA	SALIDA	CLIENTE
	Registrar el nombre de un proceso, un cargo o rol, o entidad externa que provee insumos para ejecutar las actividades del proceso. Puede ser un documento, bien o servicio.	Insumo proporcionado por los proveedores. Las entradas pueden ser, información de tipo legal, documentos o necesidades.	Registrar la acción en orden secuencial que hace parte del proceso. Su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo. En este campo se puede realizar llamados a otros documentos que se encuentren en ALMERA (Procesos, procedimientos, guías, entre otros) para identificar la relación entre los mismos.	Para la definición de las actividades asociadas al proceso se usa el ciclo PHVA (P=Planear, H= Hacer ,V=verificar, A=actuar), en esta casilla por favor scriba la inicial de PHVA acorde a la actividad enunciada.	Detallar los productos (Documentos o registros) que se generan al ejecutar la actividad. Ejemplo: Plan Estratégico aprobado.	Registrar el nombre de un proceso, cargo o rol, o entidades externas que reciben la salida generada de la ejecución de la actividad.

10. RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS

Indique los riesgos asociados al proceso. (Referencia en Desarrollo Institucional)

CONTROLES

Asocie el control correspondiente al riesgo definido.

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCION DEL CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
En esta parte se describen los cambios realizados en cada versión del documento, lo anterior permite el control y trazabilidad del mismo; para ello deberá colocar por cada versión la fecha de aprobación de cada una formato (dd-mm-aaaa) y en la descripción, detalle de manera simplificada las modificaciones realizada.		

REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO

Relacione el nombre del registro o formato que se genera o soporta la actividad y el código que lo identifica, si le aplica en caso de no generarse ningún registro dejar la casilla en blanco

CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Señale claramente en dónde, dentro de la Subred, está indicada la utilización del presente proceso, a qué equipo de trabajo va dirigido y la relación existente con otros documentos.

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental)
Disposición final: Archivo central

ELABORÓ	REVISÓ	aval de calidad	APROBÓ
Nombre y apellidos.	Nombre del colaborador que elabora el documento	Nombre del profesional de calidad designado para hacer revisión el document tanto de fondo como de	Nombre de la Gerente de la Subred
Cargo y/o actividad:	Cargo del colaborador o líder.	Profesional de apoyo del área de calidad	Gerente
Fecha :	Fecha en que se elaboró el documento.	Fecha de aprobación y publicación del documento	Fecha de aprobación y publicación del documento

IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATIVOS IDENTIFICACION DEL REQUISITO							
TEMATICA	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NUMERO DE LA NORMA	AÑO	EPIGRAFE	ARTICULO APPLICABLE	REQUERIMIENTO ESPECIFICO	PROCESO
Formas Participación Social	Decreto	1757	3/08/1994	Organizar y establecer las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.		La Subred debe garantizar la conformación de las formas de participación social descritas en la normatividad.	Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Veedurías	Ley	850	18/11/2003	Reglamentar las veedurías ciudadanas		La Subred debe garantizar la conformación de las veedurías ciudadanas	Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Ley estatutaria	Ley estatutaria	1757	6/07/2015	Promoción y protección del derecho a la participación democrática		La Subred debe garantizar la Promoción y protección del derecho a la participación democrática	Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Trámites	Ley	962	8/07/2005	Dictar disposiciones sobre racionalización de trámites procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.		La Subred debe garantizar que se racionalicen los trámites para los usuarios.	Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Peticiones	Ley	1755	30/06/2015	Regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo		La Subred debe garantizar los mecanismos de escucha necesarios para que los usuarios puedan interponer manifestaciones ciudadanas.	Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Trámites	Decreto	19	10/01/2012	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.		La subred debe garantizar que se eviten los trámites innecesarios con los usuarios.	Participación comunitaria y servicio al ciudadano
investigación y sanción de actos de corrupción	Ley	1474	12/07/2011	Dictar normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.		La Subred debe garantizar que existan mecanismos para prevenir los riesgos o actos relacionados con corrupción.	Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Servicio al Ciudadano	Decreto	2623	13/07/2009	Crear el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.		La Subred debe garantizar la creación de la Oficina de Servicio al ciudadano.	Participación comunitaria y servicio al ciudadano