

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	19/10/2022	
		Código:	03-00-OD-0001	

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, familia y comunidad.
3. RESPONSABLE:	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
4. ALCANCE:	Inicia con la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, familias y comunidad, priorizando, gestionando y dando respuesta a las mismas tanto con las formas de participación comunitaria como con los ciudadanos que te utilizan los servicios de salud.
5. INDICADORES:	1. Indicadores institucionales de Plan de Acción Anual que se ubican en la plataforma ALMERA, en la siguiente ruta: * Cuadro de Mando * Seguimiento * Plan Acción Anual por procesos * Tablero de mando * Procesos * Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
6. SUBPROCESOS O SERVICIOS:	1. Participación Comunitaria 2. Servicio al Ciudadano

7. SOPORTES NORMATIVOS

Normograma Institucional Código 15-00-F0-0010

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 ofertada desde los diferentes servicios y puntos de atención de la Subred.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
1	Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional, entes de control y entidades externas	Plan de Desarrollo Distrital, Plataforma estratégica interna, Plan de Desarrollo institucional, normatividad vigente, Plan Acción Anual Institucional (PAA), Matriz de riesgos institucional	Formular los planes, políticas, programas y/o herramientas de control y gestión propias del proceso (P)	Plan de acción anual del proceso Matriz de riesgos Indicadores del proceso Políticas operacionales	Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional, entes de control y entidades externas
2	Entes de control externos, entes reguladores y líderes de procesos	Normatividad vigente	Identificar los requisitos normativos aplicables al proceso (P)	Normograma del proceso	Todos los procesos, entes de control
3	Cualquier colaborador de la Subred que tenga contacto con el usuario. Declaración de derechos y deberes de la entidad y carta de trato digno e instructivo de charlas en salas de espera.	Política Pública de Servicio al Ciudadano - Decreto 197 de 2014. Puntos de atención al usuario, salas de espera, folletos, pendones y video institucional.	Brindar orientación y educación al usuario de acuerdo a la necesidad. (H)	Usuario orientado. Usuario con conocimiento en temas trazadores y en derechos y deberes	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
4	Colaboradores de Servicio al Ciudadano (Profesionales de Trabajo Social y Auxiliares de Servicio al Ciudadano)	Puntos de servicio al ciudadano destinados para la atención y servicio a la ciudadanía. Usuario con barreras de acceso.	Identificación de barreras de acceso en salud en aplicativo destinado para tal fin. (H)	Usuario con resolución de barrera u orientado frente a su problemática de accesibilidad al sistema de salud.	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
5	Talento humano (Auxiliares de Servicio al Ciudadano)	Computadores para el ingreso de respuestas a la encuesta de satisfacción en el aplicativo ALMERA. Formatos en físico para la aplicación.	Aplicación de encuestas para la medición de la percepción del usuario frente a los servicios de salud ofertados. (H)	Encuesta de satisfacción con las respectivas respuestas.	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
6	Equipo de Trabajo Social	Oficina con equipo de computo para la revisión de bases de datos de aseguramiento (DNP, ADRES, COMPROBADOR) etc. Aplicativo para la afiliación de usuarios. Oficina para la intervención profesional Equipo de computo para la realización de reportes	Definición de aseguramiento del usuario, Activación de rutas de atención de acuerdo a necesidad de los casos identificados. (Fiscalía, ICBF, Medicina Legal, Secretaría de Integración Social, Comisarias de Familia entre otras) e intervención de trabajo social y respuestas a interconsultas. (H)	Usuario afiliado y/o orientado frente a su seguridad social en salud. Usuario enrutado de acuerdo a cada caso. Respuesta a interconsulta	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
7	Talento humano de la central de información de servicio al ciudadano y líderes de procesos responsables de la agenda.	Buzones Plataforma Distrital de quejas y soluciones Petición Ventanilla Correo	Gestión y respuesta a las manifestaciones ciudadanas con criterios de calidad como: Oportunidad, coherencia, calidez y claridad. (H)	Respuesta con la asignación de la cita de acuerdo al caso	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E y entes de control.

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO			
		Versión:		3	
		Fecha de aprobación:		19/10/2022	
		Código:		03-00-OD-0001	
8	Líderes del Suproceso de Participación Comunitaria.	Decreto 1757 de 1994 y Política Pública de Participación Social en Salud - Resolución 2063 de 2017.	Creación de las formas de Participación Social en Salud y brindar asistencia técnica a las mismas. (H)	Formas de Participación Social en salud conformadas. (sociaciones de Usuarios, COPACOS, Juntas Asesoras Comunitarias, Veedurías Ciudadanas, comité de ética y orientadas frente a su quehacer.	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E que conforman las diferentes formas de participación social en salud.
9	Líderes del Suproceso de Participación Comunitaria.	Política Pública de Participación Social en Salud - Resolución 2063 de 2017.	Incentivar e incrementar la base social de los integrantes de las formas de Participación social en salud. (H)	Vinculación de nuevos integrantes a las formas de Participación Social en Salud	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E
10	Líderes del Suproceso de Participación Comunitaria.	Ley 850 de 2013 por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.	Promoción y confirmación de las veedurías ciudadanas. Velar por el cumplimiento de la ley mediante la socialización de los planes, programas y proyectos (H)	Control social en la institución	Usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E
11	Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional. Entes de control externos y entes reguladores	Reporte de indicadores del proceso Solicitudes externas	Monitorear los resultados de los indicadores del proceso (V)	Resultados y análisis de indicadores del proceso.	Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional, Entes de control externos, entes reguladores y todos los procesos
12	Entes externos Todos los proceso	Resultados de indicadores de gestión, informes de auditorías internas y externas, informes de gestión, ejecución de planes y compromisos de los diferentes comités institucionales	Formular planes o acciones de mejoramiento según resultados de la gestión del proceso (A)	Planes o acciones de mejoramiento del proceso	Entes externos Todos los proceso

10. RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS, BAJÉ DE ALMERA, VALIDAR	CONTROLES, REVISAR LOS ENCONTRÉ EN ALMERA
Riesgos inherentes a los Subprocesos registrados en la plataforma ALMERA: 1. Posibilidad de afectación reputacional y económica por inoportunidad de respuestas por parte de los procesos involucrados debido a la falta de proyección, demoras administrativas, falta de control al interior de los procesos y alta demanda de actividades que impidan el cumplimiento. 2. Posibilidad de afectación reputacional por baja participación social de la comunidad, debido al desconocimiento de la ciudadanía sobre estos espacios, deserción de los integrantes y/o falta de divulgación permanente de instancias de participación social.	*Diligenciamiento de la Master de PQRS para el control de tiempos y revisión diaria. *Seguimiento a los tiempos de respuesta establecidos por el procedimiento (Alertas semanales vía Email a los técnicos de cada Unidad). * Diseñar, ejecutar y evaluar el Plan de Acción del Subproceso de Participación Comunitaria - Política Pública de Participación Social en Salud. *Realizar seguimiento al indicador de incremento de base social periódicamente.

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	23/09/2018	Version Inicial
2	23/09/2019	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
3	23/09/2022	Se actualiza caracterización del Proceso.

REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO

No aplica

CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

El campo de aplicación del documento se realiza en el marco de la atención al ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E
--

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 Juan Pablo Mahecha Hernandez	Marcela Castellanos Cabrera	Claudia Patricia Rosero Caicedo	Martha Yolanda Ruiz Valdés
Cargo y/o actividad:	Líder de Servicio al Ciudadano Líder de Participación Comunitaria	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Jefe Oficina de Calidad	Gerente
Fecha :	23/09/2022	23/09/2022	19/10/2022	19/10/2022

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	19/10/2022	
		Código:	03-00-OD-0001	

I