



ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	<b>FORMATO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	CODIGO: ES-DE-CR-001
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSION: 02
SUBPROCESO:		FECHA: 11/02/2022

1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:	Estrategico	2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:	Gerencia
3. NOMBRE DEL PROCESO:	SIAU	4. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Lider SIAU
5. NOMBRE DEL SUBPROCESO: PQRSDF, SATISFACCION DEL USUARIO, PARTICIPACION SOCIAL		6. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	
7. OBJETIVO DEL PROCESO O SUBPROCESO: Brindar informacion integral al usuarios de una manera clara, eficaz y oportuna, con la activa participaci3n de la institucion, los usuarios y la comunidad, para asi contribuir al mejoramiento de la presaci3n de los servicios de salud.			
8. ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: El proceso de SIAU tiene un alcance transversal a todos los usuarios internos y externos de la ESE municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, desde el momento de la solicitud de un servicio hasta la resoluci3n de su situaci3n problematica o necesidad			
9. PARTICIPANTES DEL PROCESO O SUBPROCESO: Entes de control, EAPB, Usuarios, Funcionarios, Contratistas, Lideres Transversales.			

10. ENTRADAS		
10.1. PROVEEDORES	10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	10.3. DOCUMENTO
<b>Externos:</b> Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Proteccion Social	Circular externa 008 del 14 de Sep 2018 (Título VIII) Resolucion 2063 de 2017 Resoluci3n 4343 de 2012 Plan Decenal de Salud P3blica 2012 – 2021	Acuerdos Pol3ticas y Planes de Acci3n Direccionalamiento Estrat3gico (Misi3n, Visi3n, Pol3ticas del SIG, Objetivos de calidad) Identificaci3n de requisitos legales
<b>Internos:</b> Lider SIAU Lider Calidad	Resolucion 068 del 9 de Sep de 2020	FORMATO PLAN DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PPSS PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

P

11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACI3N
<b>P - Actividades Planear:</b> 1. Crear cronograma de apertura de buzones 2. Crear matriz Participacion Social en Salud seg3n formato 3. Crear matriz Plan Anticorrupcion y atencion al ciudadano 4. Crear cronograma de reunion mensuales con la asociacion de usuarios 5. Crear cronograma de comit3 de 3tica

12. SALIDAS	
12.1. DOCUMENTO	12.2. CLIENTES
1. Cronograma apertura de buzones 2. Matriz Participacion social en Salud 3. Plan Anticorrupcion y atencion al ciudadano 4. Cronograma de reunion mensuales con la asociacion de usuarios 5. Cronograma de comit3 de 3tica 6. Manual de Atenci3n al Usuario	Usuarios Internos y externos Coordinaci3n de SIAU y auxiliares administrativos, auxiliar SIAU

<p><b>Externos:</b> Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Protección Social</p>	<p>Circular externa 008 del 14 de Sep 2018 (Título VIII) Decreto 780 de 2016. Resolución 2063 de 2017 Resolución 4343 de 2012 Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021</p>	
<p><b>Internos:</b> Lider SIAU Lider Calidad</p>		<p>Manual de Atención al Usuario Actas de Apertura de Buzón Formato Plan de Participación Social en Salud PPSS Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</p>
<p><b>Externos:</b> Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Protección Social</p>	<p>Circular externa 008 del 14 de Sep 2018 (Título VIII) Decreto 780 de 2016. Resolución 2063 de 2017 Resolución 4343 de 2012 Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021 Resolución 068 del 9 de Sep de 2020</p>	
<p><b>Internos:</b> Lider SIAU Lider Calidad</p>	<p>Resolucion 068 del 9 de Sep de 2020</p>	<p>Manual de Atención al Usuario Actas de Apertura de Buzón Formato Plan de Participación Social en Salud PPSS Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</p>
<p><b>Externos:</b> Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Protección Social</p>	<p>Circular externa 008 del 14 de Sep 2018 (Título VIII) Decreto 780 de 2016. Resolución 2063 de 2017 Resolución 4343 de 2012 Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021</p>	
<p><b>Internos:</b> Lider SIAU Lider Calidad</p>		<p>Manual de Atención al Usuario Actas de Apertura de Buzón Formato Plan de Participación Social en Salud PPSS Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</p>

H

V

A

<p><b>H - Actividades Hacer:</b> 1. Orientar a los usuarios frente a inquietudes por las de los servicios en cada sede 2. Divulgar los deberes y derechos de los usuarios a través de diferentes canales de comunicación 3. Realizar seguimiento y reporte en Plataforma PISIS al Plan de Participación Social en Salud 4. Aperturar buzones de manera semanal según cronograma 5. Diligenciar libro radicador con las PQRSDF radicadas por los diferentes medios 6. Ingresar en sistema Dinámica y seguimiento a proceso para dar respuesta de manera oportuna a los usuarios internos o externos 7. Aplicar encuestas de satisfacción en las 5 sedes de atención 8. Realizar Reunión mensual con asociación de usuarios y capacitación en temas programados en el cronograma 9. Realizar Reunión mensual de comité de Ética 10. Realizar Medición de tiempos en los servicios prestados en cada sede 11. Organizar proceso de Rendición de cuentas</p>
<p><b>V - Actividades Verificación:</b> 1. Atender Auditoría a los procesos y procedimientos realizados en el área de atención al usuario, desde control interno y planeación de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñalosa 2. Prestar asistencia técnica a los procesos y procedimientos realizados en el área de atención al usuario, por parte de entes externos (Secretaría de Salud Municipal, EAPB, otros)</p>
<p><b>A - Actividades Actuar:</b> 1. Realizar Cierre de Plan Anticorrupción 2. Realizar Seguimiento al Plan de Participación Social en Salud 3. Realizar Cierre de indicadores de satisfacción</p>

<p>1. Planillas de asistencia a socialización de deberes y derechos y Acta de consolidación de socializaciones en los 5 sedes. 2. Formato de seguimiento de Plan de Participación Social en Salud 3. Actas de apertura de buzón 4. Formato excel libro radicador 5. Formato de seguimiento del sistema Dinámica 6. Formato digital de aplicación de encuestas e informe de análisis de respuestas 7. Acta asociación de usuarios 8. Acta reunión comité de ética 9. Formato de tiempos y movimientos 10. Acta, informe y evidencias rendición de cuentas</p>	<p>Usuarios Internos y externos Coordinación de SIAU y auxiliares administrativos, auxiliar SIAU,</p>
<p>Acta de ejecución de la auditoría de los entes internos y externos</p>	<p>Secretaría de Salud, EAPB Control Interno, Planeación Lider SIAU</p>
<p>Seguimiento Plan Anticorrupción, indicadores de satisfacción</p>	<p>Entes de control, EAPB, Usuarios, Funcionarios, Contratistas, Líderes Transversales,</p>

13, RECURSOS	
HUMANOS	TRABAJADOR SOCIAL, AUXILIARES ADMINISTRATIVOS SIAU, USUARIOS
TECNOLÓGICOS	Equipos de computo, teléfono, acceso a redes, sistema dinámica, bases de datos, celular
FISICOS	Muebles y enseres, oficina, papelería.
FINANCIEROS	Asignación presupuestal para la gestión del proceso

14, MEDICIÓN Y/O SEGUIMIENTO						
14,1 TIPO INDICADOR	14,2 NOMBRE DEL INDICADOR	14,3 FORMULA OPERACIONAL DEL INDICADOR	14,4 FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	14,5 UNIDAD DE MEDIDA	14,6 METAS DEL INDICADOR	
EFICACIA	SATISFACCION GLOBAL	Numero de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió a través de este servicio?	MENSUAL	Porcentaje	80%	
EFICACIA	RECOMENDACIÓN IPS	"definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?/ Número de usuarios que	MENSUAL	Porcentaje	80%	
EFICIENCIA	ASOCIACION DE USUARIOS	Asociación de Usuarios de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñalosa / Numero de reuniones programadas para la Asociación de	MENSUAL	Unidad	1000%	
EFICIENCIA	RESPUESTA PQRSDF	en cada sede y resueltas antes de 15 días hábiles / Numero de manifestaciones radicadas en cada sede en el mes	MENSUAL	Porcentaje	98%	

15. RIESGOS			
15,1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
Clasificación del Riesgo	Fallas tecnológicas	Ejecución y administración de procesos	
	Usuarios, productos y prácticas		
	Daños a activos fijos/ eventos externos		
Identificación de Impacto	Reputacional	Economico o presupuestal	
Factor de Riesgo	Procesos		
	Tecnología		
	Infraestructura		

16. IMPACTOS AMBIENTALES			18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS
16, 1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Contaminación visual		
	Contaminación auditiva		
	Generación de conciencia ambiental		
	Fomento de buenas prácticas ambientales		
17. RIESGOS LABORALES			<b>PROCESOS ESTRATEGICOS:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, PLANEACION Y MERCADEO  <b>PROCESOS MISIONALES:</b> Consulta externa, promoción y prevención, apoyo diagnóstico, apoyo terapéutico, PIC, TAB  <b>PROCESOS APOYO:</b> Gestión Jurídica Gestión de Talento Humano Gestión Ambiental Gestión de Recursos Físicos Gestión de Recursos Financieros Gestión Tecnológica Comunicaciones  <b>PROCESOS DE EVALUACIÓN:</b> Control interno
17,1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Auxiliar administrativo		
	Lider SIAU		
	Facturador		

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Primera	08/07/2021	Creación documento	ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Lider SIAU	JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE
Segunda	11/02/2022	Modificación: Actualización matriz de riesgos ocupacionales de cargos/actividades 2022. e imagen de perfiles de riesgos laborales en el instructivo. Descripción Recursos y Medicion y Seguimiento en el instructivo. Ajuste en la imagen de factores de riesgos en el instructivo.	ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Lider SIAU	JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE
Tercera					

ELABORADO POR: CLAUDIA MILET MONTOYA BARRERA PROFESIONAL ESPECIALIZADO	REVISADO POR: YENI ESCOBAR PEÑALOZA - JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA LIDER DE CALIDAD - JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y GESTION INTERNA	APROBADO POR: MARIA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE
--	--	--