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

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

Proceso: Participación comunitaria y servicio al ciudadano

Copia no controlada

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	**Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E** **Proceso**: Participación comunitaria y servicio al ciudadano	**Código** ES-PA-C-01-03 **Fecha** 2023-05-02 **Versión** 3.0

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación

Objetivo
Promover la atención integral de los usuarios y sus familias, mejorando el acceso y la continuidad de la atención, promoviendo ambientes humanizados, fortaleciendo la participación social en salud, el control social y la exgibilidad del derecho con el fin de impactar en la satisfacción de los usuarios internos, externos y las familias que solicitan servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte .

Alcance
Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios, su familia y la comunidad, continua con formulación y jecución de planes programas y estrategias y termina con la satisfacción del usuario, el fortalecimiento de las diferentes formas de participación ciudadana y su fidelización hacia la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE

Grupo de estándar y numero de estándares asociados
Estandares Asistenciales: Derechos de los pacientes: Estandar 1 y 3. Acceso: Estandar 9, 12 y 15. Ejecución del tratamiento: Estandar 45. Evalaución de la atención: Estandar 48. Estandares de Gerencia: Estandar 89. Estandares de Gerencia del Talento Humano: Estandar 110.

Políticas institucionales aplicables
Política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción
Política de Servicio al ciudadano con enfoque diferencial
Política de racionalización de trámites
Política de participación ciudadana en la gestión pública
Política de responsabilidad social"

Planes/Programas/Objetivos estratégicos relacionados
"1. Plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud
* Estrategia de fortalecimiento institucional
* Estrategia empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud
* Estrategia impulso a la cultura de la salud
* Estrategia control social en salud
* Estrategia de gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión
* Estrategia de rendición de cuentas

2. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC
* Componente de Servicio al Ciudadano
* Componente de Control Social

3. Plan de acción y cronograma de las actividades de sericio al ciudadano
* Estrategia educativa de información, orientación y capacitación a los usuarios de la Subred Norte, incluyendo derechos y deberes en salud
* Estrategia de Gestión Social Integral de la población pobre y vulnerable que accede a los servicios de la Subred Norte
* Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio
* Programa de fortalecimiento de competencias del talento humano

Objetivos estratégicos:
Incrementar nivel de fidelización y satisfacción de los usuarios
Desarrollar línea de gestión social "

Activos de información
Plan Operativo Anual
Planes de acción de Política Pública de participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano
Informes de gestión trimestral
Planes de mejoramiento
Base de datos de encuestas
Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendido

Copia no controlada

Productos y/o servicios

Plan de Acción para la Implementación de la Política de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano
Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés
Mecanismos y espacio de escucha a los usuarios y sus familiar
Procesos de orientación en Información a los ciudadanos
Gestión Social Integral de la población pobre y vulnerable que accede a los servicios
Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio"

Usuarios y partes interesadas

"Todos los procesos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E
Veeduría Distrital
Secretaría Distrital de Salud
Ministerio de Salud y Protección Social
Entes de control
Ciudadanía
"

Tramites u OPA'S relacionados

No aplica

Requisitos normativos internos/externos

https://www.subrednorte.gov.co/node/6

Indicadores
- 43-POA. Porcentaje de satisfacción de los usuarios - 44-POA. Dieseño e implementación de la estrataegia de cuidado a la ciudadania - 45-POA. Diseño e implementación de la estrategia de Gestión Territorial en Salud - A3.128. Distribución personalInformadores - A3.129. Distribución personalInformadores - A8.1225. QuejasConsolidado institucional - A8.1226. Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuariosConsolidado institucional - A8.1286. Satisfacción globalConsolidado institucional - A8.1287. Quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 díasConsolidado institucional - B2.1936. Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPSConsolidado institucional - B2.1937. Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigosConsolidado institucional

Subprocesos
Servicio a la ciudadanía
Participación comunitaria

Copia no controlada

Entradas y salidas

Proveedor	Entradas o Insumos	Actividades	Salidas	Cliente
1) Entidades del orden Nacional y Territorial Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	1) Normativa vigente aplicable y lineamientos Actos administrativos, lineamientos, directrices	**(P) Identificar y evaluar la normatividad vigente y otros aplicables al proceso Participación social y Servicio al Ciudadano**	1) Matriz de requisitos legales del proceso Participación social y Servicio al Ciudadano	1) Proceso Participación social y atención al usuario Proceso Gestión jurídica
1) Entidades del orden Nacional y Territorial	1) Normativa vigente para dar respuesta a derechos de petición y a requerimientos ciudadanos	**(P) Definir lineamientos y directrices para la atención de PQRSD, para la atención de peticiones ciudadanas**	1) Lineamientos y directrices para la atención de PQRSD, para la atención de peticiones ciudadanas	1) Subred Integrada de servicios de Salud Norte E.S.E. - Todos los procesos.
1) Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. Entidades del orden Nacional y Territorial Ciudadanos	1) Temáticas asociadas a la gestión institucional que involucran procesos de participación ciudadana y control social Lineamientos Plan de desarrollo Institucional Plan operativo anual Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Normatividad aplicable, lineamientos, guías Autodiagnóstico de la política de participación ciudadana y Servicio al Ciudadano Informes de auditoría internos externos Retroalimentación de la ejecución del plan de la Implementación de la Política de Participación Social en Salud - Secretaría de Salud Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Retroalimentación de la ejecución del plan de Implementación de la Política de Participación Social en Salud de la Secretaría Distrital de Salud	**(P) 1. Realizar diagnóstico y autodiagnóstico del estado de la participación ciudadana y control social** **2. Identificar y priorizar temáticas asociadas a la gestión institucional para la formulación del plan de participación ciudadana y control social (actividades que involucran procesos de participación, estrategia para la ejecución del plan, acciones de divulgación y retroalimentación del plan)** **3. Formular la estrategia de rendición de cuentas** **4. Formular el plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud** **5. Formular las estrategias:** *** Fortalecimiento institucional** *** Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud** *** Impulso a la cultura de la salud** *** Control social en salud** *** Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión** *** Rendición de cuentas**	1) Plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud Estrategia de fortalecimiento institucional Estrategia empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud Estrategia impulso a la cultura de la salud Estrategia control social en salud Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión Autodiagnóstico de la rendición de cuentas Estrategia de rendición de cuentas	1) Subred integrada de servicios de salud norte ESE Todos los procesos Secretaría Distrital de Salud Ministerio de Salud y Protección Social

Copia no controlada

1) Entidades del orden Nacional y Territorial Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. Entes de control internos y externo	1) Normativa vigente aplicable y lineamientos de servicio a la ciudadanía Política distrital de Servicio al Ciudadano Decreto 197 de 2014, Decreto 847 de 2019, Decreto Distrital 293 de 2021 Actos administrativos, lineamientos, directrices Planeación estratégica: PDI y POA Políticas institucionales Informe de percepción de la satisfacción del ciudadano, PQRSD. Programa de Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano Informes de auditoría	(P) **1. Realizar diagnóstico del estado de la implementación de la Política de servicio al ciudadano.** **2. Caracterizar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos en la Subred Norte** **3. Formular el plan de acción y cronograma de las actividades de Servicio al Ciudadano.** **4. Formular las estrategias:** *** Educativa de información y orientación a los usuarios, incluyendo derechos y deberes en salud** *** Estrategia de Gestión Social Integral de la población pobre y vulnerable que accede a los servicios de la Subred Norte** *** Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio** *** Programa de Fortalecimiento de competencias del talento humano**	1) Diagnóstico respecto del estado de la implementación de la Política de servicio al ciudadano Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos Plan de acción y cronograma de las actividades de Servicio al Ciudadano Estrategia educativa de información y orientación a los usuarios de la Subred Norte, incluyendo derechos y deberes en salud. Estrategia de Gestión Social Integral de la población pobre y vulnerable que accede a los servicios de la Subred Norte Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio. Programa de fortalecimiento de competencias del talento humano	1) Secretaría de salud Proceso de gestión estratégica Entes de control Ministerio de Salud y Protección Social Ciudadanía
1) Ministerio de Salud y Protección Social Secretaria Distrital de Salud Organizaciones Sociales en Salud del área de influencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	1) Resolución 2063 de 2017 Ministerio de Salud y Protección Social Lineamientos de la Secretaria Distrital de Salud Retroalimentación de la Secretaria Distrital de Salud en la Implementación de la PPSS Iniciativas ciudadanas o de las organizaciones sociales en Salud	(H) **Ejecutar el plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud** **Desarrollar las actividades previstas en las estrategias:** **1. Fortalecimiento institucional** **2. Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud** **3. Impulso a la cultura de la salud** **4. Control social en salud** **5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión** **6. Rendición de cuentas**	1) Plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud implementado Informe de gestión trimestral de la implementación de la política de participación ciudadana *Informe de gestión de rendición de cuentas Actas y listados de asistencia de Comités: *Asociaciones de Usuarios * Comités de Participación Comunitaria en Salud COPACO * Juntas Asesoras Comunitarias * Comité Ética Hospitalaria * Veedurías Ciudadanas * Comité de Rendición de Cuentas	1) Subred integrada de servicios de salud norte ese - todos los procesos Comité Institucional de Gestión y Desempeño Secretaría Distrital de Salud Ministerio de Salud y Protección Social Control Interno Ciudadanos organizados

Copia no controlada

1) Ciudadanía - Externo Proceso gestión documental - Interno Distrito - proveedor externo	1) Solicitudes a través de Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDGPC Bogotá Te Escucha Requerimientos a través los diferentes canales virtuales, presenciales y telefónicos Radicado de peticiones Alertas del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDGPC Bogotá Te Escucha	(H) **Clasificar y priorizar las PQRSD** **Registrar las PQRSD en el Sistema Bogotá te escucha** **Direccionar o asignar las peticiones a los diferentes procesos responsables de dar respuesta** **Realizar seguimiento preventivo a las respuestas en términos de oportunidad** **Revisar que la respuesta cumpla con los criterios de coherencia, solución de fondo y calidez** **Registrar la respuesta de las PQRSD en el Sistema Bogotá te escucha** **Gestionar el envío al usuario** **Evaluar la satisfacción del usuario frente a la respuesta emitida**	1) Evidencia del seguimiento preventivo - Orfeo o correo institucional Reporte de PQRSD atendidas Informe de gestión de servicio al ciudadano - PQRSD - trimestral* Informe de PQRSD - mensual Veeduría Distrital Informe CB0405: Relación Peticiones, Quejas y Reclamos por Tipología - Anual	1) Subred Integrada de Servicio de Salud Norte E.S.E. - Todos los procesos de la entidad Ciudadanos organizados Comité Instruccional de gestión y Desempeño* Veeduría distrital Subred Integrada de Servicio de Salud Norte E.S.E. - Proceso gestión estratégica (Contraloría Distrital) Junta Directiva Subred Norte E.S.E.
1) Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	1) Planeación estratégica Plan de acción y cronograma de las actividades de Servicio al Ciudadano Estrategia educativa de información y orientación, incluyendo derechos y deberes en salud. Estrategia de Gestión Social Integral de la población pobre y vulnerable que accede a los servicios de la Subred Norte. Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio Programa de Fortalecimiento de competencias del talento humano	(H) **Desarrollar actividades propuestas en el plan de acción, estrategias y programa de fortalecimiento de Servicio al Ciudadano**	1) Informe de gestión de servicio al ciudadano - trimestral Base de datos de encuestas de satisfacción - trimestral.	1) Secretaría de Salud Entres de control Ciudadanía Gerencia Líderes de proceso
1) Entes de control interno y externo Subred Integrada de servicios de salud Norte ESE - Proceso participación social y atención al usuario	1) Informes de auditoría entes de control interno y externo Resultados de la Medición Resultados de la administración de riesgos	(V) **Evaluación y seguimiento al Plan, Programa, Estrategias de servicio al ciudadano y participación ciudadana** **Medir y analizar los resultados de los indicadores del proceso, planes, programas** **Evaluar la aplicación de controles para la administración de riesgos asociados al proceso** **Informes del resultado de la gestión**	1) Indicadores medidos y reportados. Informes y reportes generados a las subgerencias y gerencia y entes de control, Formas de Participación Social, según aplique	1) Secretaría de Salud Entres de control Ciudadanía Gerencia Líderes de proceso

Copia no controlada

1) Auditores internos y/o externos Sistemas de información Gerencia; Subgerencias, Planeación, Calidad, Gestión pública y autocontrol entes de control y otros procesos estratégicos, misionales de apoyo y evaluación y seguimiento	1) Informes de auditoria Indicadores definidos Informe con % de cumplimiento de POA del proceso; planes de acción y programación de actividades y cumplimiento de metas. Planes de acción que respondan a las oportunidades de mejora identificadas Resultado de la encuesta de percepción de satisfacción del usuario Retroalimentación de la ejecución del plan de Implementación de la Política de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud Informe de rendición de cuentas Informe de gestión de servicio al ciudadano - PQRSD - trimestral* Resultados de FURAG	**(A) Formular y desarrollar acciones o planes de mejoramiento establecidos de los resultados de auditorias realizadas y otras fuentes de mejora continua**	1) Planes de mejoramiento formulados, ejecutados, evaluados y cierre de ciclos de mejoramiento.	1) Gerencia, subgerencias, Líder de proceso, comités, área de calidad, otros procesos, Veedurías, Control Interno

Copia no controlada

Riesgos y Controles

Riesgo	Controles
Probabilidad de Afectación Reputacional por la falta de inducción, capacitación o actualización al personal de primer contacto sobre el proceso de Servicio al Ciudadano y acceso a los servicios, debido a una deficiente información y orientación a los usuarios.	Capacitación al personal de Servicio al Ciudadano respecto al manejo y funcionamiento del aplicativo Si Cuéntanos Bogotá Jornadas de Fortalecimiento de Competencias del Talento Humano a los integrantes de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Posibilidad de una afectación reputacional y legal por incumplimiento de términos legales en la respuesta a las Peticiones a los ciudadanos, debido a que los responsables no proyectan de forma oportuna la respuesta a las peticiones ciudadanas	Jornadas de socialización normativa relacionadas con tiempo de respuesta de PQRD (La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano en Articulación con control interno disciplinario) Mesas de trabajo interdisciplinario para mejoramiento de tiempos en las respuestas de Bogotá te Escucha Monitoreo y seguimiento a través de informes trimestrales sobre el comportamiento de la oportunidad de las respuestas registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha

Copia no controlada

Diccionario de Actividades

Código	PHVA	Nombre	Descripción
1	P	Identificar y evaluar la normatividad vigente y otros aplicables al proceso Participación social y Servicio al Ciudadano	Identificar y evaluar la normatividad vigente y otros aplicables al proceso Participación social y Servicio al Ciudadano
2	P	Definir lineamientos y directrices para la atención de PQRSD, para la atención de peticiones ciudadanas	Definir lineamientos y directrices para la atención de PQRSD, para la atención de peticiones ciudadanas
3	P	1. Realizar diagnóstico y autodiagnóstico del estado de la participación ciudadana y control social 2. Identificar y priorizar temáticas asociadas a la gestión institucional para la formulación del plan de participación ciudadana y control social (actividades que involucran procesos de participación, estrategia para la ejecución del plan, acciones de divulgación y retroalimentación del plan) 3. Formular la estrategia de rendición de cuentas 4. Formular el plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud 5. Formular las estrategias: * Fortalecimiento institucional * Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud * Impulso a la cultura de la salud * Control social en salud * Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión * Rendición de cuentas	1. Realizar diagnóstico y autodiagnóstico del estado de la participación ciudadana y control social 2. Identificar y priorizar temáticas asociadas a la gestión institucional para la formulación del plan de participación ciudadana y control social (actividades que involucran procesos de participación, estrategia para la ejecución del plan, acciones de divulgación y retroalimentación del plan) 3. Formular la estrategia de rendición de cuentas 4. Formular el plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud 5. Formular las estrategias: * Fortalecimiento institucional * Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud * Impulso a la cultura de la salud * Control social en salud * Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión * Rendición de cuentas
4	P	1. Realizar diagnóstico del estado de la implementación de la Política de servicio al ciudadano. 2. Caracterizar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos en la Subred Norte 3. Formular el plan de acción y cronograma de las actividades de Servicio al Ciudadano. 4. Formular las estrategias: * Educativa de información y orientación a los usuarios, incluyendo derechos y deberes en salud * Estrategia de Gestión Social Integral de la población pobre y vulnerable que accede a los servicios de la Subred Norte * Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio * Programa de Fortalecimiento de competencias del talento humano	1. Realizar diagnóstico del estado de la implementación de la Política de servicio al ciudadano. 2. Caracterizar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos en la Subred Norte 3. Formular el plan de acción y cronograma de las actividades de Servicio al Ciudadano. 4. Formular las estrategias: * Educativa de información y orientación a los usuarios, incluyendo derechos y deberes en salud * Estrategia de Gestión Social Integral de la población pobre y vulnerable que accede a los servicios de la Subred Norte * Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio * Programa de Fortalecimiento de competencias del talento humano

Copia no controlada

5	H	Ejecutar el plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud Desarrollar las actividades previstas en las estrategias: 1. Fortalecimiento institucional 2. Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud 3. Impulso a la cultura de la salud 4. Control social en salud 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión 6. Rendición de cuentas	Ejecutar el plan de acción para la implementación de la política de participación social en salud Desarrollar las actividades previstas en las estrategias: 1. Fortalecimiento institucional 2. Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud 3. Impulso a la cultura de la salud 4. Control social en salud 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión 6. Rendición de cuentas
6	H	Clasificar y priorizar las PQRSD Registrar las PQRSD en el Sistema Bogotá te escucha Direccionar o asignar las peticiones a los diferentes procesos responsables de dar respuesta Realizar seguimiento preventivo a las respuestas en términos de oportunidad Revisar que la respuesta cumpla con los criterios de coherencia, solución de fondo y calidez Registrar la respuesta de las PQRSD en el Sistema Bogotá te escucha Gestionar el envío al usuario Evaluar la satisfacción del usuario frente a la respuesta emitida	Clasificar y priorizar las PQRSD Registrar las PQRSD en el Sistema Bogotá te escucha Direccionar o asignar las peticiones a los diferentes procesos responsables de dar respuesta Realizar seguimiento preventivo a las respuestas en términos de oportunidad Revisar que la respuesta cumpla con los criterios de coherencia, solución de fondo y calidez Registrar la respuesta de las PQRSD en el Sistema Bogotá te escucha Gestionar el envío al usuario Evaluar la satisfacción del usuario frente a la respuesta emitida
7	H	Desarrollar actividades propuestas en el plan de acción, estrategias y programa de fortalecimiento de Servicio al Ciudadano	Desarrollar actividades propuestas en el plan de acción, estrategias y programa de fortalecimiento de Servicio al Ciudadano
8	V	Evaluación y seguimiento al Plan, Programa, Estrategias de servicio al ciudadano y participación ciudadana Medir y analizar los resultados de los indicadores del proceso, planes, programas Evaluar la aplicación de controles para la administración de riesgos asociados al proceso Informes del resultado de la gestión	Evaluación y seguimiento al Plan, Programa, Estrategias de servicio al ciudadano y participación ciudadana Medir y analizar los resultados de los indicadores del proceso, planes, programas Evaluar la aplicación de controles para la administración de riesgos asociados al proceso Informes del resultado de la gestión
9	A	Formular y desarrollar acciones o planes de mejoramiento establecidos de los resultados de auditorias realizadas y otras fuentes de mejora continua	Formular y desarrollar acciones o planes de mejoramiento establecidos de los resultados de auditorias realizadas y otras fuentes de mejora continua

Copia no controlada

Procedimientos

Código	Procedimiento
ES-PA-P-01	GESTION DE LA VOZ DEL USUARIO
ES-PA-P-02	ATENCIÓN AL USUARIO Y ACCESO A LOS SERVICIOS
ES-PA-P-03	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO
ES-PA-P-04	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS SERVICIOS AMBULATORIOS

Copia no controlada