

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p><b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 7</b></p>	
		<p><b>CÓDIGO: SDS-GSS-CAR-001</b></p>	
	<p><b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b></p>	<p><b>FECHA DE VIGENCIA: 20/Aug/2015</b></p>	

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
4	20110711	Se realiza actualización en la versión por cambios asociados a la plantilla en el aplicativo y ajustes en la codificación de CR a CAR.
5	20110831	Se realiza actualización en la versión por cambios asociados a la estructura de la caracterización.
6	20130415	Se actualiza por inclusión de nuevos procedimientos en el proceso (PDS y transversalidades)
7	20150824	Se incorpora en el proceso Gestión Social en Salud las entradas, transformaciones y salidas las correspondientes a la UEL dada la entrada en vigencia del Decreto 507 de 2013. Se verifican y actualizan links y archivos adjuntos según lineamientos de la Dirección de Planeación Institucional y Calidad.

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO
Estratégicos	Gestión Social en Salud	Estratégico
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO	LIDER DEL PROCESO
Incidir en el ejercicio de ciudadanía activa para avanzar en la exigibilidad y la garantía del derecho a la salud, a través de líneas de acción relacionadas con servicio al ciudadano, participación social en la gestión territorial desde un enfoque diferencial, gestión institucional y el control social.	Inicia con la identificación de necesidades sociales de la población del Distrito Capital, con base en la Política Pública de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano, que habilita ejercicios de rectoría, garantía y exigibilidad a través de las líneas de acción plateadas en la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio a la Ciudadanía, desde un enfoque diferencial, gestión institucional y el control social, hasta la participación ciudadana para la incidencia en las políticas, planes, programas y proyectos que redundan en las condiciones de calidad de vida y salud de la población del Distrito Capital.	Subsecretario(a) de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

[Dar click para acceder a la política de operación](#)

### GESTIÓN DE RIESGOS

[Dar click para acceder a la gestión de riesgos](#)

### INDICADORES

LINK	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR
<a href="#">Dar click para consultar la medición de la gestión institucional a través del tablero de control</a>		

### GESTIÓN DOCUMENTAL

[Dar click para acceder a gestión documental del Proceso Gestión Social en Salud](#)

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Ver cuadro de caracterización documental y registro de activos de información

Ver Inventario de hardware y software del proceso

PROVEEDOR	ENTRADA	TRANSFORMACION	SALIDA	CLIENTE
Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital  Entidades públicas	Necesidades y expectativas de la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las necesidades de los ciudadanos o ciudadanas que requieren el servicio de orientación e información a la ciudadanía en salud. <b>(P)</b></li> <li>• Apropiar la normatividad, directrices, lineamientos técnicos programáticos, guía de trámite y portafolio de servicios que de soporte a la orientación e información a la ciudadanía. <b>(P)</b></li> <li>• Establecer los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y físicos</li> </ul>	Información y orientación sobre el acceso a los servicios de salud.	Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital  Entidades públicas

Organizaciones no gubernamentales		<p>requeridos para el desarrollo de la información y orientación sobre el acceso a los servicios de salud. <b>(P)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar inducción, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo. <b>(H)</b></li> <li>• Evaluar el desempeño en el puesto de trabajo. <b>(V)</b></li> <li>• Proporcionar información y orientación personalizada para la garantía del derecho a la salud, interviniendo los casos prioritarios y con barreras de acceso. <b>(H)</b></li> <li>• Ingresar los datos del ciudadano motivo información, orientación y tipo de barrera de acceso en el aplicativo SIDBA. <b>(H)</b></li> <li>• Identificar e intervenir casos especiales que detectan en los puntos de acción. <b>(H)</b></li> <li>• Realizar seguimiento a los casos especiales. <b>(V)</b></li> <li>• Medir la percepción de la ciudadanía con la calidad de la prestación del servicio al ciudadano y los procesos de participación. <b>(V)</b></li> <li>• Realizar análisis de causalidad e implementar las correcciones, acciones preventivas y correctivas. De acuerdo con lo establecido en el procedimiento Toma de acciones correctivas y preventivas. <b>(A)</b></li> </ul>		Organizaciones no gubernamentales
<p>Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital</p> <p>Entidades públicas</p> <p>Organizaciones no gubernamentales</p>	<p>Necesidades y expectativas de la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apropiar la normatividad, directrices, lineamientos técnicos programáticos, guía de trámite y portafolio de servicios que de soporte a la orientación e información a la ciudadanía. <b>(P)</b></li> <li>• Establecer los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y físicos requeridos para el desarrollo del producto. <b>(P)</b></li> <li>• Realizar inducción, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo. <b>(H)</b></li> <li>• Evaluar el desempeño en el puesto de trabajo. <b>(V)</b></li> <li>• Analizar los requerimientos que ingresan a la SDS por diferentes canales y definir competencia. <b>(A)</b></li> <li>• Trasladar los requerimientos no competencia de la SDS a la entidad correspondiente. <b>(H)</b></li> <li>• Ingresar al aplicativo dispuesto los requerimientos para clasificarlos a cada una de las competencias (dependencias SDS, ESE's, y EPS's) <b>(H)</b></li> <li>• Brindar respuesta efectiva a los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos dentro de los requerimientos de la ley. <b>(H)</b></li> <li>• Realizar seguimiento a la calidad de la respuesta de los requerimientos. <b>(V)</b></li> <li>• Realizar seguimiento a los registros ingresados al SIDBA. <b>(V)</b></li> <li>• Realizar comités para dar a conocer las no conformidades para</li> </ul>	<p>Gestión de sistemas de información para exigibilidad del derecho a la salud.</p>	<p>Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital</p> <p>Entidades públicas</p> <p>Organizaciones no gubernamentales</p>

		<p>la toma de acciones de mejoramiento. <b>(A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar trimestral los informes generados por los sistemas de información. <b>(H)</b></li> <li>• Democratizar los informes mensuales con los actores institucionales y acciones sociales. <b>(H)</b></li> </ul>		
<p>Secretaría Distrital Salud.</p> <p>Alcaldía.</p> <p>IDEPAC.</p>	<p>de</p> <p>Procesos de participación social y servicio al ciudadano del distrito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la normatividad vigente, políticas públicas, plan de desarrollo acuerdos y demás lineamientos, sobre el tema. <b>(P)</b></li> <li>• Levantar el diagnóstico situacional de las oficinas de Participación Social y Servicio al Ciudadano de ESE, EPS-subsidiadas y contributivas y de las demás formas de participación en salud. <b>(P)</b></li> <li>• Definir plan de trabajo del equipo de gestión institucional para brindar la asistencia a la población objetivo. <b>(P)</b></li> <li>• Generar espacios de reunión con los actores institucionales y comunitarios, para iniciar el proceso de operativización para el fortalecimiento de participación social. <b>(H)</b></li> <li>• Asesorar la realización de los planes anuales de las oficinas de ESE, EPS subsidiadas y contributivas y de las formas organizativas de participación en salud. <b>(H)</b></li> <li>• Acompañar la ejecución de las actividades planeadas por los actores. <b>(H)</b></li> <li>• Capacitar en temas de interés a las oficinas de participación de las ESE, EPS subsidiadas y contributivas y de las formas organizativas de participación en salud. <b>(H)</b></li> <li>• Realizar seguimiento a la ejecución de los planes anuales. <b>(V)</b></li> <li>• Retroalimentar a los actores, sobre modificaciones, ajustes o mejoras a las acciones ejecutadas. <b>(A)</b></li> <li>• Solicitar y recibir informes trimestrales de gestión a las oficinas de ESE, EPS subsidiadas y contributivas. <b>(H)</b></li> <li>• Solicitar el levantamiento de acciones de mejoramiento de acuerdo a lo evidenciado en los informes trimestrales a las oficinas de ESE, EPS subsidiadas y contributivas. <b>(A)</b></li> <li>• Acompañar la operativización, de los sistemas de información SQS y SIDBA en las ESE y SIDBA en las EPSS. <b>(H)</b></li> </ul>	<p>Asistencia técnica a las oficinas de participación social y servicio al ciudadano de ESE, EPS-S, y las formas organizativas en salud.</p>	<p>EPS, ESE'S</p> <p>Formas organizativas en salud.</p>
<p>Departamento Nacional de Planeación</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social</p>	<p>Datos de la población censada</p> <p>Estado de afiliación al SGSSS a nivel nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordar los territorios para conocer las condiciones de producción, consumo y organización comunitaria. <b>(P)</b></li> <li>• Identificar y georreferenciar los actores de salud y otros relacionados con las acciones de la Gestión Social en Salud <b>(P)</b></li> <li>• Realizar gestión local para el desarrollo de estrategias del proceso Gestión Social en Salud. <b>(P)</b></li> <li>• Planificar las acciones a desarrollar localmente, de acuerdo con los procedimientos establecidos. <b>(P)</b></li> </ul>	<p>Documento de georreferenciación de actores relacionados con el proceso Gestión Social en Salud.</p> <p>Alianzas,</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Organizaciones sociales y comunitarias</p> <p>Entidades estatales</p>

Alcaldía Mayor de Bogotá	Plan de Desarrollo Distrital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la caracterización de las organizaciones sociales y comunitarias. <b>(H)</b></li> <li>Sistematizar la gestión y avance de las acciones del proceso Gestión Social en Salud. <b>(H)</b></li> <li>Desarrollar la gestión transectorial para la participación social y el control social. <b>(H)</b></li> </ul>	convenios, pactos, acuerdos para el desarrollo de estrategias de Gestión Social en Salud
Alcaldías locales	Plan de Desarrollo Local, recursos para los PDS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar asesoría y asistencia técnica a organizaciones sociales y comunitarias, funcionarios y ciudadanía general para fortalecer los procesos de participación e incidencia política. <b>(H)</b></li> <li>Propiciar espacios para el análisis, revisión, concertación y rendición de cuentas para posicionar la participación y el control social que conlleve a la incidencia política. <b>(H)</b></li> <li>Hacer seguimiento a la planeación y ejecución y proponer mejoras. <b>(V)</b></li> <li>Analizar la información cuantitativa y cualitativa para verificar el comportamiento de los objetivos propuestos. <b>(V)</b></li> <li>Democratizar los resultados del proceso Gestión Social en Salud. <b>(V)</b></li> <li>Definir acciones de mejoramiento de acuerdo al seguimiento y evaluación del proceso Gestión Social en Salud. <b>(A)</b></li> </ul>	Planes de acción. Caracterización de organizaciones sociales y comunitarias.
Secretaría Distrital de Gobierno (IDEPAC)	Plan de Desarrollo Local, recursos para los PDS.		Información sistematizada sobre las acciones de Gestión Social en Salud
Secretaría Distrital de Integración Social	Líneas de acción en participación, diagnóstico y caracterización de organizaciones sociales y líderes.		Informes de los resultados de la gestión del proceso de Gestión Social en Salud
Secretaría Distrital de Ambiente	Políticas, planes de y programas en ciclo vital, habitante de calle y etnias.		Documentos que reflejen los compromisos de los actores involucrados en el proceso Gestión Social en Salud
Secretaría Distrital de Hábitat	Espacios de ciudadanía organizada en materia ambiental.		Planes de mejoramiento.
Secretaría Distrital de Educación	Plan de Desarrollo Local, recursos para los PDS.		Publicación de información de interés para la ciudadanía con respecto a la
Empresas Sociales del Estado-Hospitales	Planes y programas en torno a la administración de servicios públicos.		
Dirección de Planeación y Sistemas	Líneas de acción en torno al POT.		
Dirección de Aseguramiento	Espacios de interacción con		

<p>Dirección de Salud Pública</p> <p>Organización Gubernamental Dignificar</p> <p>Grupos poblacionales en los territorios</p> <p>Grupos poblacionales temáticos</p> <p>Ciudadanía</p>	<p>la comunidad</p> <p>Diagnóstico territorial en salud y ciudadanos con necesidades en salud.</p> <p>Plan Territorial de Salud</p> <p>Diagnóstico y caracterización de la afiliación de la población al SGSSS.</p> <p>Políticas públicas en salud y caracterización o diagnósticos de salud en el D.C.</p> <p>Políticas, planes y programas para víctimas. Necesidades y problemáticas en salud</p> <p>Información de situaciones o condiciones que incidan en la salud.</p> <p>Información de casos de vulneración y derecho a la salud</p>		<p>participación social en salud.</p> <p>Informes de seguimiento a planes de mejoramiento.</p>	
Entidades	Plan operativo	• Estudio de viabilidad y pertinencia de los proyectos <b>(P)</b>	Proyectos	Ciudadanos y

publicas	anual inversiones	de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validación de propuestas con las alcaldías locales, <b>(V)</b></li> <li>Lineamientos, criterios de elegibilidad y políticas públicas. <b>(H)</b></li> <li>Definir estrategias en el cumplimiento de los compromisos establecidos. <b>(P)</b></li> </ul>	formulados inscritos.	e ciudadanas del Distrito capital.
	Políticas programas de gobierno	y de			Entidades públicas Hospitales de la red adscrita.
Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en mesas de trabajo convocadas por las alcaldías. <b>(H)</b></li> <li>Revisar que las políticas públicas en salud y las metas propuestas se incluyan en los planes locales. <b>(V)</b></li> <li>Revisar que metodológicamente el proyecto de inversión local en salud cumpla a satisfacción con lo aprobado en las mesas de trabajo. <b>(V)</b></li> </ul>	Conceptos técnicos.	Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital. Entidades públicas.
Organizaciones sociales y comunitarias.	Planes, programas y proyectos.	y			
Entidades públicas.					
Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital.	Requisitos normativos legales.	y	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes y proyectos, mediante herramientas de gestión (cronogramas, tablero de control) <b>(H)</b></li> <li>Realizar seguimiento a los controles establecidos para mitigar los riesgos, mediante herramientas de gestión (cronogramas, tablero de control) <b>(V)</b></li> </ul>	informes de avances del(os) proyectos.	Ciudadanos y ciudadanas del Distrito capital. Entidades públicas.
Entidades públicas.					

#### INFORMACIÓN PRIMARIA

Por razones de actualización este elemento se redefine en un eje transversal (información y comunicación) a los módulos de control del Modelo Estándar de Control Interno.

#### INFORMACIÓN SECUNDARIA

Por razones de actualización este elemento se redefine en un eje transversal (información y comunicación) a los módulos de control del Modelo Estándar de Control Interno.

#### NORMOGRAMA

[De un click para acceder al Normograma](#)

[Numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 que le aplican al proceso.](#)

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>Nombre:</b> Alix Moreno Addie <b>Cargo:</b> Oficinas Subsecretario <b>Fecha:</b> 15/Apr/2013	<b>Nombre:</b> Laura Milena Ramirez Serrano <b>Cargo:</b> PROFESIONAL <b>Fecha:</b> 13/Aug/2015	<b>Nombre:</b> Fabio Alejandro Mariño Vargas <b>Cargo:</b> DIRECTOR <b>Fecha:</b> 20/Aug/2015