



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza

ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: TRANSVERSAL

PROCESO: SIAU - SERVICIO AL CIUDADANO HUMANIZADO

SUBPROCESO: SIAU - SERVICIO AL CIUDADANO HUMANIZADO

FORMATO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS SIAU - SERVICIO AL CIUDADANO HUMANIZADO

CODIGO: TRV-SIAU-43 CR 001

VERSION: 01

FECHA: 13/08/2025

1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:

TRANSVERSALES

2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:

CALIDAD CALIDAD Y GESTION INTEGRAL - PHVA

3. NOMBRE DEL PROCESO:

SIAU - SERVICIO AL CIUDADANO HUMANIZADO

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 información integral a los usuarios de una manera clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, para así contribuir al mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, garantizando la satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, con el fin de orientar, facilitar y tomar decisiones que permitan el logro de los objetivos organizacionales.

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 resolución de su situación problemática o necesidad

9. PARTICIPANTES DEL PROCESO O SUBPROCESO:

Entes de control, EAPB, Usuarios, Funcionarios, Contratistas, Líderes Transversales.

10. ENTRADAS

10.1. PROVEEDORES	10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	10.3. DOCUMENTO
Externos: Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Protección Social	Circular externa 008 del 14 de Sep. 2018 (Título VIII) Resolución 2063 de 2017 Resolución 4343 de 2012 Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021 DECRETO 2623 DE 2009	Acuerdos Politicas y Planes de Acción Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Politicas del SIG, Objetivos de calidad) Identificación de requisitos legales
Internos: Líder SIAU Líder Calidad	Resolución 2063 de 2017 Resolución 068 del 9 de Sep de 2020	FORMATO PLAN DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PPSS PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
Externos: Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Protección Social	Circular externa 008 del 14 de Sep. 2018 (Título VIII) Resolución 2063 de 2017 Resolución 4343 de 2012 Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021 DECRETO 2623 DE 2009	
Internos:	RESOLUCION 044 de 2020 RESOLUCION 089 DEL 2022	Manual de Atención al Usuario Actas de Apertura de Buzón Formato Plan de Participación Social en Salud PPSS Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Externos:	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	

11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN

P - Actividades Planear:

1. Crear cronograma de apertura de buzones
2. Crear matriz Participación Social en Salud según formato
3. Crear matriz Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
4. Crear cronograma de reunión mensuales con la asociación de usuarios
5. Crear cronograma de comité de ética

H - Actividades Hacer:

1. Orientar a los usuarios frente a inquietudes propias de los servicios en cada sede
2. Divulgar los deberes y derechos de los usuarios a través de diferentes canales de comunicación
3. Apertura buzones de manera semanal según cronograma
4. Aplicar encuestas de satisfacción en las 5 sedes de atención
5. Realizar Reunión mensual con asociación de usuarios y capacitación en temas programados en el cronograma
6. Realizar Reunión mensual de comité de Ética
7. Realizar Medición de tiempos en los servicios prestados en cada sede
8. Organizar proceso de Rendición de cuentas

V - Actividades Verificación:

12. SALIDAS

12.1. DOCUMENTO	12.2. CLIENTES
1. Cronograma apertura de buzones 2. Matriz Participación social en Salud 3. Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 4. Cronograma de reunión mensuales con la asociación de usuarios 5. Cronograma de comité de ética	Usuarios Internos y externos Coordinación de SIAU y auxiliares administrativos, auxiliar SIAU
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 digital de aplicación de encuestas e informe de análisis de respuestas 5. Acta asociación de usuarios 6. Acta reunión comité de ética 7. Formato de tiempos y movimientos 8. Acta, informe y evidencias rendición de cuentas	Usuarios Internos y externos Coordinación de SIAU y auxiliares administrativos, auxiliar SIAU, Secretaria de Salud.
	Secretaria de

Internos:	RESOLUCION 044 DE 2020 RESOLUCION 089 DEL 2022	Manual de Atención al Usuario Actas de Apertura de Buzón Formato Plan de Participación Social en Salud PPSS Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	1. Atender Auditoria 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 Peñaloza 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)	Acta de ejecución de la auditoria de los entes internos y externos	Salud, EAPB Control Interno, Planeación Líder SIAU
Externos:	Circular externa 008 del 14 de Sep. 2018 (Título VIII) Resolución 2063 de 2017 Resolución 4343 de 2012 Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021 DECRETO 2623 DE 2009				
Internos:	RESOLUCION 044 DE 2020 RESOLUCION 089 DEL 2022	Manual de Atención al Usuario Actas de Apertura de Buzón Formato Plan de Participación Social en Salud PPSS Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	A - Actividades Actuar: 1. Realizar Cierre de Plan Anticorrupción 2. Realizar Seguimiento al Plan de Participación Social en Salud 3. Realizar Cierre de indicadores de satisfacción	Seguimiento Plan Anticorrupción, indicadores de satisfacción	Entes de control, EAPB, Usuarios, Funcionarios, Contratistas, Líderes Transversales,

13. RECURSOS			
HUMANOS	Humanos: • Equipo humano de la oficina.	TRABAJADOR SOCIAL	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS SIAU
TECNOLOGICOS	Equipos de cómputo, teléfono, acceso a redes, sistema dinámica, bases de datos, celular	ASOCIACION DE USUARIOS	
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 recibidos?	MENSUAL	Porcentaje	80%
Eficiencia	RECOMENDACIÓN IPS	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 Peñaloza / Numero de reuniones programadas para la Asociación de	MENSUAL	Unidad	100%
Eficiencia	RESPUESTA POR SDF	en cada sede y respuestas antes de 15 días hábiles / Numero de manifestaciones radicadas en cada sede en el mes	MENSUAL	Porcentaje	98%

5. RIESGO

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	
	Procesos	Talento Humano	

16. IMPACTOS AMBIENTALES		
16.1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Contaminación visual	Agotamiento de recursos naturales
	Contaminación Auditiva	Sobrepresión en sitios de disposición final.
	Mitigación de impactos socioambientales	Disminución de los efectos del cambio climático
	Disminución de los efectos del cambio climático	
17. RIESGOS LABORALES		

18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS
PROCESOS ESTRATEGICOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, PLANEACION Y MERCADEO
PROCESOS MISIONALES: Consulta externa, promoción y prevención, apoyo diagnóstico, apoyo terapéutico, PIC, TAB
PROCESOS APOYO: Gestión Jurídica Gestión de Talento Humano Gestión Ambiental Gestión de Recursos Físicos

Factor de Riesgo	Tecnología	Evento Externo
	Infraestructura	Evento Externo

17,1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Condiciones de seguridad	Condiciones de seguridad, "Públicos (Robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público, etc.)"
	Psicosocial	"Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño
	Biomecánicos	"Postura (prologada mantenida, forzada, antigravitacionales)".

Gestión de Recursos Financieros Gestión Tecnológica Comunicaciones
PROCESOS DE EVALUACIÓN: Control interno

CONTRO L DE		
VERSION ANTERIOR	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Primera	8/7/2021	Creación documento
Segunda	11/2/2022	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.
Tercera	9/5/2025	Actualización de version , codificación y formato
Cuarta	16/5/2025	Modificación Actualización de Resoluciones interna

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REFERENTE SIAU - SERVICIO AL CIUDADANO HUMANIZADO	LIDER DE CALIDAD	GERENTE

