

PROCESO	CARACTERIZACIÓN PROCESO: SALUD PÚBLICA		Código: AV-C-013 Versión: 1 Fecha: 12-10-2021 Página 1 de ____
OBJETIVO	Garantizar el Sistema de Salud en el Municipio de Valledupar, mediante la formulación, adopción e implementación de políticas, planes y proyectos, generando acciones dirigidas al bienestar de la salud de la población.		
ALCANCE	Inicia con el análisis de la situación de salud de la población y la identificación de las políticas del sector, para la planeación, dirección, seguimiento y monitoreo, finalizando con el control al sistema, a través de la medición y análisis de sus indicadores, según sus competencias.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	SECRETARÍA LOCAL DE SALUD		

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO										
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO								INTERNO	EXTERNO
X	X	Proceso Planeación para el Desarrollo; Entidades del Orden Nacional, Departamental e Internacional; Comunidad; Proceso Gestión Financiera; Proceso Desarrollo del Talento Humano;	Plan Decenal de Salud Pública; Planes, programas y proyectos del nivel nacional e internacional; Lineamientos técnicos y normativos del sector salud; Distribución de Recursos del Sistema General de Participaciones SGP; Plan de Desarrollo Municipal y Departamental; Plan Territorial de Salud Pública; Presupuesto; COAI (Componente Operativo Anual de Inversiones); Plan de acción en Salud	P	Elaborar, formular y priorizar planes, programas y proyectos en salud; Identificar los determinantes sociales del Municipio y las necesidades de la población; Identificar y gestionar los recursos económicos, de talento humano y técnicos, de acuerdo con la priorización de las necesidades; Ejecutar y monitorear desde la rectoría la inspección, vigilancia y control (cuando aplique) y asistencia técnica a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Se debe hacer un alistamiento institucional para elaborar la planeación estratégica de la entidad, y con la identificación y definición de las actividades se dará respuesta en materia de Salud a la comunidad.	Plan Territorial en Salud Pública aprobado por el Consejo de Gobierno y el Consejo Municipal; Plan de Acción en Salud (PAS) aprobado por el Consejo de Gobierno; COAI elaborado	Proceso Dirección y Estrategia; Secretaría Local de Salud Todos los actores del sistema Comunidad	X	X
X	X	Proceso Planeación para el Desarrollo; Entidades del Orden Nacional, Departamental e Internacional; Comunidad; Proceso Gestión Financiera; Proceso Desarrollo del Talento Humano;	Plan Territorial en Salud Pública aprobado por el Consejo de Gobierno y el Consejo Municipal; Plan de Acción en Salud (PAS) aprobado por el Consejo de Gobierno; COAI elaborado	H	Gestionar el aseguramiento en salud; Gestionar la prestación de servicios de salud individual; Gestionar las intervenciones colectivas; Gestionar la vigilancia en salud pública; Realizar inspección, vigilancia y control sanitario.	Se trata de ejecutar y monitorear las acciones descritas en el plan de acción.	Población afiliada al Sistema general de salud; Usuarios satisfechos con la atención de los servicios de salud; Comunidad satisfecha con las actividades colectivas en promoción de la salud; Información generada sobre la dinámica de los eventos en salud pública que afecten la salud de la población; Sujetos sanitarios y establecimientos abiertos al público vigilados y controlados.	Actores del sistema general de seguridad social; Comunidad; Establecimientos de interés sanitario	X	X

X	X	Actores del sistema general de seguridad social; Comunidad; Establecimientos de interés sanitario	Resultados de la gestión (PAS); Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD; Informes de Auditorías.	V	Monitoreo y seguimiento a las acciones del PAS y cargue en la plataforma SISPRO; Gestionar las peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD; Retroalimentación a los hallazgos de las auditorías realizadas.	Permanente se debe hacer seguimiento a la gestión para verificar que lo planeado se cumpla o de lo contrario tomar correctivos	PAS con seguimiento y monitoreo y cargue oportuno en la plataforma SISPRO; Informe de la oportunidad en la respuesta a las PQRDS; Elaborar informe y socializar el avance de la ejecución de las actividades.	Actores del sistema general de seguridad social; Comunidad; Establecimientos de interés sanitario Secretaría Local de Salud	X	X
X		PAS con seguimiento y monitoreo y cargue oportuno en la plataforma SISPRO; Informe de la oportunidad en la respuesta a las PQRDS; Elaborar informe y socializar el avance de la ejecución de las actividades.	Resultados de la gestión; Indicadores analizados; Hallazgos de auditoría analizados; Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD) gestionadas; Partes interesadas, necesidades y expectativas actualizadas; Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente realizado;	A	Acciones de mejora (con base en indicadores, riesgos, PQRSD, satisfacción del cliente, entre otros.).	De los resultados obtenidos en la verificación implementar las acciones de mejora pertinentes	Planes de mejoramiento in	Proceso Direccionamiento Estratégico; Dependencias del Municipio Entes de control	X	X

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

NORMATIVIDAD		RIESGOS IDENTIFICADOS	CONTROLES EXISTENTES
Decreto 780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	Incumplimiento en la generación de respuesta a clientes internos y externo	Los funcionarios del SAC deberán tener un sistema de alerta para el cumplimiento de las PQRDS que presenten los usuarios
		Generación de respuestas inadecuadas a los usuarios.	El Secretario de Salud y su equipo de trabajo mensualmente y de manera aleatoria tomarán las respuestas dadas a los usuarios con el fin de verificar que correspondan a lo solicitado.
		Insatisfacción de usuarios de los servicios de salud	Se harán las encuestas para conocer la satisfacción de los usuarios y del informe mensual se tomarán medidas correctivas en los casos que haya lugar
		Incumplimiento de logros y metas propuestas.	Mensualmente el secretario de salud y su equipo de trabajo harán seguimiento a las metas propuestas en el plan de acción, tomando las medidas correctivas a que haya lugar
		Incumplimiento de la Normatividad.	Permanente se estará verificando la normatividad que aplica al sector salud para estar actualizados y solicitando las capacitaciones requeridas a la Secretaría de Talento Humano
		Toma de decisiones no basada en información actualizada	El SAGEP se estará alimentando permanente con el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de acción y se tomarán los correctivos pertinentes

RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS/TRÁMITES
Secretario de Salud, Profesionales especializados, profesionales universitarios, técnicos,	Instalaciones locativas, equipos de cómputo; redes de cómputo y comunicación, red interna, internet y sistemas de información	Procedimientos asociados al proceso

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES

Cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, del Plan Territorial de Salud y del PAS

Elaboró:	Martha Castro	Revisó:	Lina de Armas	Aprobó:	Cecilia Rosa Castro Martínez
Cargo:	Profesional Especializado Contratista	Cargo:	Secretaría de Salud	Cargo:	Jefe Oficina Asesora Planeación
Fecha:	9/05/2022	Resolución #	0027		