

### Caracterización de procesos

<b>Proceso:</b> Gestión de la Salud		Fecha:10/09/2022		Código: MM-GD-GS		Versión No:	
<b>Objetivo:</b> Mejorar las condiciones de salud para la población Barranquillera a través de la promoción de factores protectores, minimización de los factores de riesgos y el cumplimiento de estándares superiores de calidad en la prestación de servicios que contribuyan al logro de los indicadores de salud propuestos y la satisfacción de los usuarios de manera oportuna.							
<b>Alcance:</b> Se inicia con la planeación y elaboración del Plan territorial de salud y finaliza con la verificación del cumplimiento de las actividades y metas establecidas en la vigencia, la rendición de cuentas y la implementación de acciones de mejora.							
<b>Líder o responsable del proceso:</b> Jefe Oficina de Seguridad y Convivencia Ciudadana							
<b>ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO</b>							
Tipo de Proveedor	Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Salidas - Atributos	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
<b>ACTIVIDADES DEL PLANEAR</b>							
Externo	Ministerio de Salud y Protección Social	Matriz de Indicadores en salud - Normatividad y políticas aplicables	<b>Formulación del Plan Territorial de Salud</b>	<b>SALIDA:</b> Plan Territorial de Salud PTS <b>ATRIBUTOS:</b> Debe ser aprobado por el Concejo Distrital de Barranquilla	Ministerio de Salud y Protección Social	Externo	
	Dane	Datos estadísticos			Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud CTSSS		
	Instituto Nacional de Salud INS	Normas y políticas aplicables Base de datos SIVIGILA			Concejo Distrital		
	EPS S Y C	Informes, listado de usuarios, documentos soportes y Planes de mejoramiento			Entes de control		
	Superintendencia Nacional de Salud	Normatividad Solicitudes de Información Planes de auditorías Informes de auditorías			Ciudadanía		
	Comunidad en general	Identificación de problemas y necesidades			Consejo de Gobierno	Interno	
					Secretaría de Planeación		

Externo	<p>EPS S Y C</p> <p>IPS</p> <p>Alcalde Distrital</p> <p>Superintendencia Nacional de Salud</p>	<p>Informes, listado de usuarios, documentos soportes y Planes de mejoramiento</p> <p>Datos estadísticos solicitud de autorización de servicios y Cuentas de cobro por la atención a población migrante o PPNA</p> <p>Actos administrativos, Decretos y solicitudes de la Alta Dirección</p> <p>Normatividad Solicitudes de Información Planes de auditorías Informes de auditorías</p>	<p><b>Formular el Plan Financiero Territorial en salud para su aprobación por parte del Ministerio de Salud y Protección social y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público</b></p>	<p><b>SALIDA:</b> Plan Financiero Territorial de Salud</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b> Debe ser aprobado por el Ministerio de Salud y Protección social y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público</p>	<p>Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>Ministerio de Hacienda y crédito Público</p> <p>Secretaría de Hacienda</p>	<p>Externo</p> <p>Interno</p>
Externo	<p>EPS S Y C</p> <p>IPS</p> <p>Alcalde Distrital</p> <p>Superintendencia Nacional de Salud</p>	<p>Informes, listado de usuarios, documentos soportes y Planes de mejoramiento</p> <p>Datos estadísticos solicitud de autorización de servicios y Cuentas de cobro por la atención a población migrante o PPNA</p> <p>Actos administrativos, Decretos y solicitudes de la Alta Dirección</p> <p>Normatividad Solicitudes de Información</p>	<p><b>Elaborar el Plan Bienal de Inversiones en salud para su aprobación por el Ministerio de Salud y Protección Social</b></p>	<p><b>SALIDA:</b> Plan Bienal de Inversiones en Salud</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b> Debe ser aprobado por el Ministerio de Salud y Protección Social</p>	<p>Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>Secretaría de Obras Públicas</p>	<p>Externo</p> <p>Interno</p>



Externo	DNP DAFP	Estructura metodológica Políticas de gestión y desempeño	<b>Formulación del Plan de Acción</b>	<p><b>SALIDA:</b> Plan de Acción</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se programa la ejecución física y financiera de los proyectos apropiados en el presupuesto de la vigencia para cumplir las metas a través de los productos alcanzados. Igualmente se programa la gestión administrativa conforme a las políticas de gestión y desempeño</li> <li>Debe ser aprobado en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes del 31 de enero de cada vigencia.</li> </ol>	Líderes de procesos Responsable del SGI	Interno			
Interno	Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda	Plan Indicativo Presupuesto aprobado para la vigencia			Externo	EPS S Y C IPS	Informes, listado de usuarios, documentos soportes y Planes de mejoramiento Datos estadísticos solicitud de autorización de servicios y Cuentas de cobro por la atención a población migrante o PPNA	<b>Elaborar Plan de visitas de Inspección, Vigilancia y control a Prestadores de servicios de salud, EPS y establecimientos objeto de control en Salud pública</b>	<p><b>SALIDA:</b> Plan de Visitas de IVC</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b> Elaborado en formato establecido por la entidad y aprobado por el ente territorial</p>
Interno	Alcalde Distrital	Actos administrativos, Decretos y solicitudes de la Alta Dirección	Externo	Superintendencia Nacional de Salud Secretaría Distrital de Hacienda	Normatividad Solicitudes de Información Planes de auditorias Informes de auditorias	Externo			

Externo	Organismos nacionales de certificación	Normas técnicas de certificación SGC y SGA	<b>Formular el Plan de mejoramiento a la gestión</b>	<b>SALIDA:</b> Plan de Mejoramiento a la Gestión <b>ATRIBUTOS:</b> 1. Identificar oportunidades de mejora para el proceso y establecer acciones frente a los resultados de la evaluación del desempeño y la Revisión por la Dirección y las auditorías realizadas	Líderes de los Procesos	Interno
Interno	Direccionamiento	Resultados de seguimiento y medición			Control Interno de Gestión	Externo
Externo	Organismos de control y CI	Informes de auditoría			Órganos de Control Externos	
<b>ACTIVIDADES DEL HACER</b>						
Interno	Gestión de Salud	Plan de Acción	<b>Ejecutar los proyectos apropiados en el presupuesto e incluidos en el Plan de Acción</b>	<b>SALIDA:</b> Estudios previos - Informes de supervisión <b>ATRIBUTOS:</b> 1. Se envían los estudios previos a la Secretaría General, se ejerce la supervisión de los contratos y se reciben a satisfacción los bienes y servicios	Gestión de la Contratación	Interno
Externo	DAFP	Lineamientos metodológicos	<b>Mantener actualizados los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso</b>	<b>SALIDA:</b> Documentos del Proceso <b>ATRIBUTOS:</b> Incorporar novedades y cambios en los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso	Direccionamiento Estratégico	Interno
Interno	Todos los procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso			Evaluación Independiente	
Interno	Secretaría de Gobierno  Oficina de Participación Ciudadana  Oficina de Gestión del Riesgo	Información de Programas y Proyectos, informes y  Requerimientos de Información Requerimientos de Información y base de datos de actores ciudadanos  Plan de Gestión del Riesgo de Barranquilla, actas, informes, Datos estadísticos y requerimientos de información	<b>Realizar la regulación y auditoria del proceso de referencia y contra referencia CRUE</b>	<b>SALIDA:</b> Informe del proceso de referencia y contra referencia de pacientes CRUE <b>ATRIBUTOS:</b> Se desarrolla en los instrumentos tecnológicos para realizar trámite de referencia junto con los actores del sistema (EPS.IPS) con talento humano	Ministerio de Salud y Protección Social EPS S Y C IPS	Externo

Externo	EPS S Y C	Informes, listado de usuarios, documentos soportes y Planes de mejoramiento	<b>Realizar la regulación de la atención Pre-Hospitalaria</b>	<b>SALIDA:</b> Informes del proceso de Atención Pre-Hospitalaria <b>ATRIBUTOS:</b> Se desarrolla con la operativización de la plataforma SEM barranquilla	Ministerio de Salud y Protección Social	Externo
Interno	Oficina de Presupuesto	COAI				
Externo	IPS	Datos estadísticos solicitud de autorización de servicios y Cuentas de cobro por la atención a población migrante o PPNA				
Externo	Veedurías Ciudadanía	Requerimientos de Información Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Tutelas	<b>Realizar auditorías, Visitas de Inspección, Vigilancia y Control a IPS, EPS y Establecimientos</b> <b>Objetos del Control de Salud Pública</b>	<b>SALIDA:</b> Informes de Auditoria Informe de IVC Certificado sanitario Certificado de condiciones de habilitación a IPS <b>ATRIBUTOS:</b> Elaborados con base a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.	Ministerio de Salud y Protección Social EPS IPS Establecimientos objetos de control en Salud Pública	Externo
Interno	Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud Oficina de Atención al Ciudadano	Normatividad Solicitudes de Información Planes de auditorias Informes de auditorias Requerimientos de Información e informes del estado de las PQRSD				
Externo	Veedurías Ciudadanía	Requerimientos de Información Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Tutelas	<b>Asistir técnica y capacitar a prestadores de servicios de salud, EPS, establecimientos objeto de control de Salud Pública</b>	<b>SALIDA:</b> Registro de asistencia <b>ATRIBUTOS:</b> Elaborado en formato establecido por la entidad	Entes de control	Externo
Interno	Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud Oficina de Atención al Ciudadano	Normatividad Solicitudes de Información Planes de auditorías Informes de auditorias Requerimientos de Información e informes del estado de las PQRSD				

Externo	EPS S Y C  IPS	Informes, listado de usuarios, documentos soportes y Planes de mejoramiento  Datos estadísticos solicitud de autorización de servicios y Cuentas de cobro por la atención a población migrante o PPNA	<b>Elaborar el Análisis de la Situación de Salud del Distrito de Barranquilla</b>	<b>SALIDA:</b> Análisis de Situación de Salud Distrital <b>ATRIBUTOS:</b> Publicado en el repositorio institucional digital del Ministerio de Salud y Protección Social	Ministerio de Salud y Protección Social La Academia Ciudadanía EPS S Y C	Externo
Externo	Veedurías Ciudadanía  Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud	Requerimientos de Información Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Tutelas  Normatividad Solicitudes de Información Planes de auditorias Informes de auditorias	<b>Atender los brotes y emergencias en Salud Pública</b>	<b>SALIDA:</b> Informes de Atención de brotes y emergencias en Salud Pública <b>ATRIBUTOS:</b> Elaborado en formato preestablecido por la entidad	Ministerio de Salud y Protección Social Instituto Nacional de Salud Entes de control	Externo
Externo	Líderes de procesos  Ciudadanía	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso  PQRS	<b>Atender de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que reciba la dependencia relacionados con la seguridad y la convivencia ciudadana</b>	<b>SALIDA:</b> Respuesta Oportuna PQRS <b>ATRIBUTOS:</b> 1. Aprobado por el Supervisor. 2. Legible, claro y en el formato accesible 3. De acuerdo con la normatividad vigente	Ciudadanía	Externo
Externo  Interno	Concejo Distrital y DAFP  Secretaría de Planeación y dependencias sectoriales	Normatividad y lineamientos  Reportes e informes de gestión consolidados	<b>Rendición pública de cuentas</b>	<b>SALIDA:</b> Rendición de cuentas vertical (a la ciudadanía) y horizontal (a otras entidades del Estado). <b>ATRIBUTOS:</b> 1. Se realiza según los lineamientos de la Contraloría, Concejo Distrital de Barranquilla y el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP	Ciudadanía  Entidades del Gobierno	Externo

**ACTIVIDADES DEL VERIFICAR**



Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	<b>Realizar seguimiento y evaluación al proceso y a los trámites y servicios</b>	<p><b>SALIDA:</b> Informe de Seguimiento al Proceso</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b> 1. Revisado por el Jefe de Oficina. 2. Legible, claro y en el formato accesible</p>	Direccionamiento  Evaluación Independiente	Interno
Externo	<p>Veedurías Ciudadanía</p> <p>Superintendencia Nacional de Salud</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>DANE Medicina Legal</p>	<p>Requerimientos de Información Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Tutelas</p> <p>Normatividad Solicitudes de Información Planes de auditorias Informes de auditorias</p> <p>Matriz de Indicadores en salud Normatividad y políticas aplicables</p> <p>Datos estadísticos Datos estadísticos</p>	<b>Realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Territorial de Salud</b>	<p><b>Salida:</b> Informes de seguimiento</p> <p><b>Atributos:</b> Elaborado en formato preestablecido por la entidad</p> <p><b>Salida:</b> Informes de evaluación</p> <p><b>Atributos:</b> Elaborado en formato preestablecido por la entidad</p> <p><b>Salida:</b> Actualización de Indicadores</p> <p><b>Atributos:</b> Elaborado en formato preestablecido por la entidad</p>	Entes de control Control Interno Secretaría de Planeación Ciudadanía Entes de control	Externo
Externo	<p>Secretaría Distrital de Educación</p> <p>Instituto Nacional de Salud INS</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social</p>	<p>Datos estadísticos</p> <p>Datos estadísticos Normas y políticas aplicables Base de datos SIVIGILA Matriz de Indicadores en salud Normatividad y políticas aplicables Datos estadísticos</p>	<b>Evaluar plan de atención de brotes y respuestas ante emergencias en Salud Pública</b>	<p><b>SALIDA:</b> Informes de Evaluación del Plan de Atención de brotes y emergencias en Salud Pública</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b> Se verifica el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Instituto Nacional de Salud -Ministerio de Salud.</p>	Ministerio de Salud y Protección Social Instituto Nacional de Salud Entes de control	Externo
<b>ACTIVIDADES DEL ACTUAR</b>						
Externo	DAFP	Normas técnicas	<b>Implementar acciones de mejora</b>	<p><b>SALIDA:</b> Plan de Mejoramiento con avance de las acciones correctivas y de control necesarias para mejorar los productos y</p>	Todos los procesos Evaluación Independiente	Interno
Interno	Líderes de los Procesos	Plan de Mejoramiento a la Gestión				



				servicios y mejorar el desempeño y la eficacia del SIG <b>ATRIBUTOS:</b> Acciones para subsanar las observaciones y/o hallazgos que resulten de la autoevaluación y/o las auditorías realizadas	Organos de Control	Externo
<b>ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO</b>						
<b>Normatividad</b>		<b>Riesgos identificados</b>		<b>Controles existentes</b>		
Ver Normograma		Ver Mapa de Riesgos		El jefe de Oficina realiza un seguimiento trimestral a las actividades del proceso, lo analiza y propone las acciones de mejora que correspondan.		
<b>DOCUMENTOS/RECURSOS DEL PROCESO</b>						
<b>Tecnológico - PLATAFORMA PQRSD 2022</b> <b>Tecnológico - PLATAFORMA SUPERSALUD</b> <b>Tecnológico - APLICATIVO WEB DEL SSO</b> <b>Tecnológico - SEM BARRANQUILLA</b>				<b>Documental - Análisis de Situación de Salud Distrital</b> <b>Documental - Plan territorial de Salud</b>		
<b>MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES</b>						
Elaboró: Erasmo Jácome		Revisó: Xenia Morelos		Aprobó: Humberto Mendoza		
Firma:		Firma:		Firma:		
Cargo: Profesional		Cargo: Jefe de Oficina		Cargo: Secretario de Salud		