



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-C-002

PAGINA  
1 de 3

<b>PROCESO AL QUE PERTENECE</b>	Salud Pública	<b>SIGLA</b>	SP	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional	<b>LIDER DEL PROCESO (cargo)</b>	Secretaria(o) de Salud
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Atención al Usuario			<b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO (cargo)</b>	Secretaria(o) de Salud		
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO (qué, cómo, para qué)</b>	Atender todos los requerimientos presentados ante la Secretaría Municipal de Salud y gestionar de manera oportuna y eficiente las acciones pertinentes de acuerdo a competencias, en aras de satisfacer las necesidades de los usuarios.						
<b>ALCANCE DEL SUBPROCESO (límite y aplicabilidad)</b>	Inicia con la recepción y registro institucional de los requerimientos, determinando las acciones a seguir por competencia y finaliza con la respuesta al usuario; aplica para la totalidad de los usuarios de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.						
<b>DEPENDENCIAS VINCULADAS AL SUBPROCESO</b>	Despacho Secretaría de Salud – Subsecretaría Salud Pública – Subsecretaría Seguridad Social – Subsecretaría Planeación y calidad – Oficina Asesora Jurídica						

PARTES INTERESADAS (Fuentes de entrada)	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE LOS RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Entes de Control Usuarios Autoridades Judiciales Administración Municipal Secretaria Municipal de Salud IPS EPS	Normatividad aplicable. Plan de Desarrollo Peticiónes, quejas y reclamos de los usuarios. Necesidades insatisfechas Plan Decenal de Salud pública Plan de Desarrollo Plan Territorial de	Documentar el marco normativo aplicable. Definir los recursos logísticos, técnicos y de talento humano necesarios para la atención del usuario. Establecer estrategias de información, comunicación y mecanismos de atención al usuario.	Gestionar las solicitudes y realizar los trámites pertinentes Brindar respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios.	Registro en el sistema de información, documentos, videos y fotografías Realizar seguimiento a la atención y gestión desarrollada por la Secretaria Municipal de Salud. Evaluar los resultados y cumplimiento de metas y objetivos	Identificar y Analizar causas de desvío para toma de decisiones. Tomar acciones correctivas y preventivas de acuerdo a competencias.	La respuesta brindada al usuario por la Secretaria Municipal de Salud.	Entes de Control Usuarios Autoridades Judiciales Administración Municipal Secretaria Municipal de Salud IPS EPS



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO

VIGENCIA  
24-Abr-17

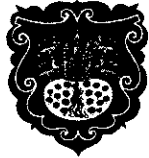
VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-C-002

PAGINA  
2 de 3

PARTES INTERESADAS (Fuentes de entrada)	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE LOS RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
	Salud	Definir los procedimientos aplicables a la gestión de las acciones propias de atención al usuario de la Secretaria Municipal de Salud		institucionales. Encuestas aplicadas Seguimiento a indicadores de Cumplimiento			

Recursos	Requisitos		
	Requisitos Aplicables de la Norma de calidad	Elementos MECI	Legales
Financieros: Recursos asignados.	4.1; 4.2; 5.2; 6.1; 6.2; 7.1.4; 7.1.6; 7.3; 7.5.1; 7.5.2; 7.5.3; 8.1; 8.2.1; 8.2.2; 8.2.3; 8.2.4; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.7; 9.1.1; 9.1.2; 9.1.3; 10.1; 10.2; 10.3	1.2.1 Planes programas y proyectos 1.2.2 Modelo de operación por procesos. 1.2.4 Indicadores de gestión. 1.2.5 Políticas de operación. 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo. 1.3.2 Identificación del Riesgo 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del control y gestión. 2.3.1 Plan de mejoramiento.	Ver normograma
Humanos: Profesionales de planta y contratistas.			
Logísticos: Instalaciones, muebles, equipos de oficina y transporte.			
Tecnológicos: Software y hardware.			



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-C-002

PAGINA  
3 de 3

Documentos relacionados	Registros relacionados	Control, Seguimiento y Medición		
		Riesgos	Indicadores	Seguimiento
Ver listado maestro de documentos internos y externos del proceso	Ver listado maestro de registros del proceso	Ver mapas de riesgo	Ver ficha de indicadores	Auditorías internas, Evaluación informes de gestión, Encuestas de satisfacción, Acciones (planes de mejoramiento).

Aprobado: Líder del proceso DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO

Firma

Fecha actualización: 28-Julio-2017

No.	ATUALIZACIONES AL DOCUMENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	<p>En el ítem de alcance del proceso se incluyó el termino de (Limite y aplicabilidad)</p> <p>Se cambia la palabra proveedores por partes interesadas</p> <p>Se cambia la palabra cliente por receptores de los resultados</p>	28-Julio-2017