



INFORME II TALLER DE INNOVACIÓN EN RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

OFICINA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO – OFICINA GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
PLANEACIÓN	2
EJECUCIÓN.....	3
RESULTADOS	15
CONCLUSIONES.....	16

INTRODUCCIÓN

El II Taller de Innovación en Relacionamiento con la Ciudadanía se llevó a cabo con el objetivo de fortalecer las competencias y habilidades de los colaboradores en la gestión de la atención y el relacionamiento ciudadano, promoviendo el uso de estrategias innovadoras para mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar los canales de atención. Se cumplieron tres etapas para poder lograr el impacto de aprendizaje (planeación, ejecución, resultados)

PLANEACIÓN

El proceso de planeación del II Taller de Innovación en Relacionamiento con la Ciudadanía se llevó a cabo el 28 de abril de 2025, en la sede administrativa de Candelaria. El responsable de la reunión fue el Dr. Mario Garzón y la secretaria fue Maria José Mora.

Durante la reunión, se establecieron los siguientes aspectos:

Fecha y Lugar: El taller se realizará el 16 de mayo de 2025 en el auditorio del CAPS Tunal.

Convocatoria: Se definió convocar a 40 personas pertenecientes a diversos grupos de valor, incluyendo usuarios y comunidad (20 personas), gobernanza (2 personas), ambiente (2 personas), proveedores (1 persona), colaboradores (8 personas de áreas TIC, Desarrollo Institucional y Talento Humano), y estudiantes (2 personas).

Agenda del Taller:

8:15 am - 8:45 am: Registro de asistentes.

9:00 am - 9:10 am: Apertura y objetivos.

9:10 am - 9:30 am: Metodología y separación de grupos.

9:30 am - 10:15 am: Primer taller.

10:15 am - 10:45 am: Cambio de grupo y break.

10:45 am - 11:30 am: Segundo taller.

11:30 am - 12:00 pm: Conclusiones y cierre.

Roles y responsabilidades: Se asignaron tareas específicas para el alistamiento, registro, manejo de inscripciones, metodología, y cierre del evento.

EJECUCIÓN

Se dio inicio al taller con la explicación y contexto de las acciones a realizar.



CONTEXTO DEL TALER

II TALLER

- En el año 2024 se realizó el primer taller en el cual se desarrollo dos estrategias (diccionario- cuento)
- Podcast comunitario

MIPG

- Existen 19 políticas de gestión relacionadas con las acciones del Modelo Integrado de Planeación y gestión y 4 específicamente con el Modelo de relacionamiento con la ciudadanía

PÁGINA WEB

- Transparencia, Acceso a la información, relación del estado con la ciudadanía

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur E.S.E.

RELACIONAMIENTO -MIPG



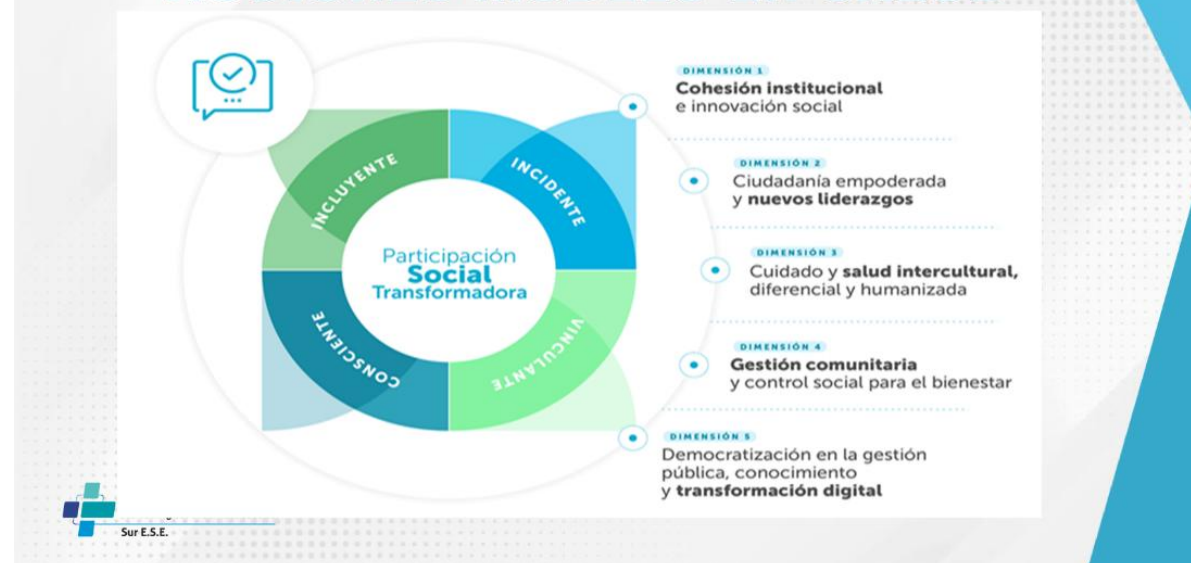
POLITICAS MIPG



PAGINA WEB ACCESO A LA INFORMACIÓN



ACCIONES MODELO EN SALUD



Se presento la agenda del taller

AGENDA	
HORARIO	ACTIVIDAD
8:15 am – 8:45 am	Registro de asistentes
9:00 am – 9:10 am	Apertura y objetivo
9:10 am – 9:30 am	Metodología y separación de grupos
9:30 am – 10:15 am	Taller
10:15 am – 10:45 am	Cambio de grupo y break
10:45 am – 11:30 am	Taller
11:30 am – 12:00 pm	Conclusiones y Cierre

Se realizó explicación del objetivo general del Taller, Se solicitó a los integrantes diligenciar el Pretest por medio virtual diseñado con preguntas de opción múltiple y única respuesta, debiendo marcar la que consideraron correcta, se explicó que el pre-test tiene como único objetivo establecer o evidenciar los conocimientos previos al contenido del taller y evaluar la efectividad de este

El taller continuó en dos espacios lúdicos y creativos de aprendizaje, en los que se abordaron temas clave para el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía. Se implementaron metodologías lúdicas de innovación, pedagogía y educación pensando en los diferentes grupos de valor de la entidad. A continuación, se describen los espacios y sus actividades principales:

Espacio Lúdico 1: POLITICAS EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

Armar el rompecabezas

1. Agrupación de 4 equipos de personas con integrantes de todos los grupos de valor en cada uno. para la organización se hizo en el momento de recepción la entrega de STICKER para la identificación de cada equipo el cual definió un relator, expositor, el grupo llegaba completo a todos los puntos.

2. Se realizó una ruta de pistas con preguntas de observación para obtener la parte del rompecabezas. La cual estaba distribuida por los sitios abiertos en el centro de salud Tunal.
3. Cada grupo recibió una pista del sitio y se iba a buscar, al llegar el referente explicó la política y entregó una pieza, es decir cada grupo llegó a una estación.
4. Todos los grupos retornaron al punto de inicio donde se entregó otra pista y se repitió el ejercicio. De esta manera cada grupo pasó por dos estaciones y recibió dos piezas de rompecabezas.
5. Al llegar al punto de partida todos los relatores armaron el rompecabezas y el expositor explicó el objetivo de cada política que le correspondió.
6. Cada equipo expuso la política y los planes resaltando, objetivo, alcance y elementos principales, para la Subred Sur.



Elementos principales del rompecabezas

POLÍTICA DE INTEGRIDAD

Consolidar el Modelo de Atención integral en Red, garantizando la Prestación de Servicios Integrales de Salud, con enfoque en la Gestión de Riesgos, Servicios Humanizados, Accesibles y Oportunos, impactando positivamente las condiciones de Salud de nuestros Usuarios, Familia y Comunidad.

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Establecer un marco general que promueva el desarrollo de una cultura del servicio de manera transversal en los diferentes servicios y procesos de Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, con un enfoque de derechos, incluyentes, dignos, transparentes y de calidad, mediante la escucha activa a los usuarios, la información y orientación efectiva frente a sus requerimientos, tramites y servicios, promoviendo la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios

POLÍTICA DE TRAMITES

Racionar tramites y OPAS, haciendo uso de tecnologías de la información, mejorando los procesos y procedimientos para aumentar la confianza en el ciudadano.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es implementar acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de la entidad, facilitando procesos de innovación que promuevan el cumplimiento de la misión institucional

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN

Establecer lineamientos que permitan garantizar a los grupos de interés el ejercicio al derecho a la participación social en salud en el ciclo de la gestión administrativa de la Subred con el fin de fortalecer el ejercicio de control y la construcción sociales de la salud

POLÍTICA RENDICIÓN DE CUENTAS

Mantener una constante interacción con los grupos de valor de manera transparente y significativa, facilitando la garantía de los derechos ciudadanos, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas los cuales se deben garantizar durante todo el ciclo de gestión de la entidad,

acorde a los requerimientos y necesidades de información de los Grupos de Valor.

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Fortalecer los mecanismos herramientas y practicas definidos a preservar el patrimonio documental institucional a través de estrategias que permitan consolidar las capacidades para el adecuado manejo y tratamiento de los archivos, así como la modernización tecnológica. manejo y seguridad de la información que estén en capacidad de dar soporte a las sunciones y actividades de la entidad.

POLÍTICA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Garantizar el derecho de acceso a la información pública, promover la transparencia en la gestión pública, prevenir la corrupción y fomentar una cultura de integridad en las entidades del Estado y en la ciudadanía

PISTAS PARA LA CARRERA DE OBSERVACIÓN

Primera pista

Si llegaste en dos ruedas y no sabes dónde dejarla, sigue el camino donde otras descansan

Segunda pista

Si algo pasa y hay que salir, no corras, está cerca de la entrada, sin mucho andar, ¡ahí nos vamos todos a encontrar

Tercera pista

Cerca de donde el camino se tuerce, el contenedor te espera. No te confundas, ¡allí todo lo que sobra tiene su lugar.

Cuarta pista

Allí, en un espacio pequeño pero ordenado, encontrarás todo listo para la limpieza.



Espacio Lúdico 2:

- *Canales de Atención y PQRS*

Descripción: Un espacio interactivo donde los participantes exploraron estrategias para aprender los canales de atención al ciudadano y el manejo de las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de la página web: <https://www.subredsur.gov.co/>

Actividades: Dinámicas grupales siguiendo los pasos frente al computador al ingresar al sitio web de la Subred Sur E.S.E

Resultados: Reflexión colectiva sobre los principales desafíos y oportunidades en la gestión de PQRS.

- *Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor*

Descripción: Un espacio orientado a comprender el rol de la Oficina de Gestión del Conocimiento en la articulación con diversos grupos de valor de la entidad a través del botón de gestión de conocimiento en el sitio web:
<https://www.subredsur.gov.co/gestion-conocimiento>

Resultados: Propuestas de mejora en la comunicación interna y externa, optimizando el uso del conocimiento institucional.

- Micrositio participa

En la página WEB se cuenta con el micrositio participa



Se explicó y se accedió a través de la pagina



Se oriento para el ingreso a cada una de las pestañas que hacen parte del micrositio:

Participación para el diagnóstico de necesidades.
Planeación y presupuesto participativo
Consulta ciudadana
Colaboración e innovación
Rendición de cuentas
Control social

Por último, se evidencio la cartilla de la información de las organizaciones sociales





Foto: Diego Armando Díaz Rincón – Líder de Innovación – Oficina Gestión de Conocimiento



Foto: Diego Armando Díaz Rincón – Líder de Innovación – Oficina Gestión de Conocimiento



Foto: Diego Armando Díaz Rincón – Líder de Innovación – Oficina Gestión de Conocimiento

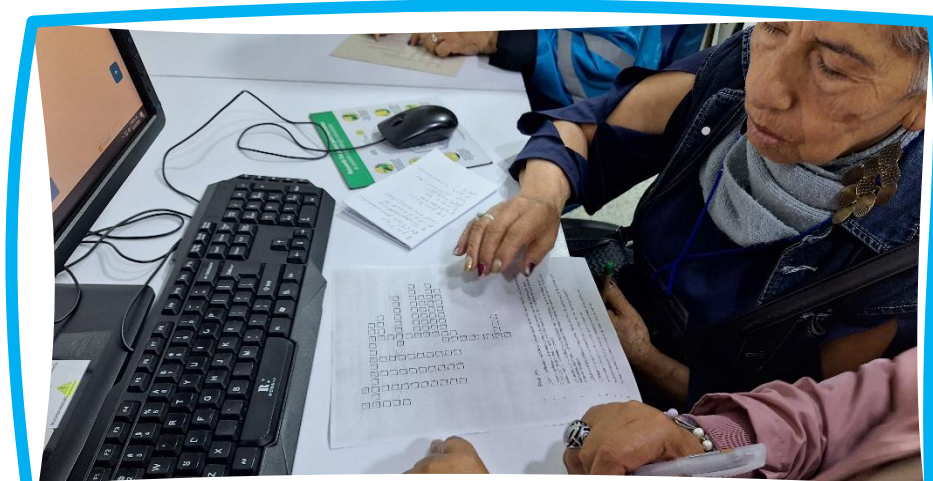


Foto: Diego Armando Díaz Rincón – Líder de Innovación – Oficina Gestión de Conocimiento



Foto: Diego Armando Díaz Rincón – Líder de Innovación – Oficina Gestión de Conocimiento

RESULTADOS

El taller permitió a los asistentes adquirir herramientas prácticas para mejorar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía. Los resultados más relevantes incluyen:



Foto: Diego Armando Díaz Rincón – Líder de Innovación – Oficina Gestión de

Incremento en el conocimiento sobre la gestión de PQRSD y el uso de canales de atención.

Fortalecimiento de habilidades para la transferencia de conocimiento hacia diferentes grupos de valor.

Identificación de oportunidades para mejorar la interacción entre los colaboradores y la ciudadanía.

CONCLUSIONES

El II Taller de Innovación en Relacionamiento con la Ciudadanía contribuyó significativamente al fortalecimiento de las competencias en atención ciudadana, gestión del conocimiento, innovación, generando propuestas concretas para la mejora continua en la gestión de servicios al usuario.

Se logra apropiación del conocimiento frente al ejercicio del desarrollo de las políticas públicas, aprendiendo objetivos, alcance y actividades principales de cada política en el marco del MIPG.

Frente al taller de manera lúdica las personas expresaron que esa forma de compartir el conocimiento y la información es adecuada puesto que permite la relación entre personas.