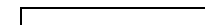


| | | | | |
|--|---|--|----------------|--------|
|  AUDITORÍA CON LA SUPERSALUD | PLANES DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION SALUD | | CODIGO: | |
| | | | VERSIÓN | 1 |
| | | | FECHA DE APROB | HOJA 1 |

Entidad: MUNICIPIO DE CARTAGO
Representante Legal: GERMAN GONZÁLES OSORIO - ALCALDE MUNICIPAL.
NIT: 891,900,493 - 2
Periodos fiscales que cubre: 2008
Modalidad de Auditoría: INTEGRADA
Fecha de Suscripción: 4 de Febrero de 2009



| No | Código hallazgo | Descripción hallazgo | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las metas | Denominación de la unidad de medida de la meta | Unidad medida de la meta | Fecha Iniciación Metas | Fecha Terminación Metas | Plazo en semanas de las metas | Área responsable |
|----|-----------------|--|---|--|---|---|---|--|--------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 1 | OAU001 | La entidad no cuenta con un área de información general para direccionar al usuario. La entidad esta faltando al concepto de trato humanizado. | Inadecuada distribución del espacio locativo donde funciona la Secretaría de Salud. | Hacinamiento de algunas dependencias, creando oficinas disfuncionales. | Reubicar las oficinas que no son parte del proceso gestión salud. Dotar a la entidad con un espacio de atención al ciudadano. | Brindar un trato humanizado a los usuarios de los servicios de la Secretaría de Salud. | Reubicar dos oficinas que no forman parte del proceso salud para crear el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). | oficinas | 2 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 2 | OAU003 | La entidad no cuenta con los medios de orientación visual para la fácil ubicación por parte del usuario. | Incumplimiento de la Ley 1171 de 2007. Desconocimiento normativo. | Desorientación de los usuarios del sistema de salud. | Señalar los espacios o áreas de atención de la Secretaría de salud. | Brindar a los usuarios del sistema de salud la información necesaria con una atención adecuada. | Dotar de un buen sistema de señalización (letreros, guías, carteleras) | Sistema | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 3 | OAU007 | El espacio de atención no brinda la privacidad y dignidad al usuario durante su atención. | Incumplimiento de la norma en materia de atención al usuario (Circular Unica 049) | Falta de privacidad | Dotar a la Secretaría de Salud de una Oficina de Atención al Usuario (SAC) de manera personalizada. | Brindar a los usuarios del sistema de salud la información necesaria con una atención adecuada. | Crear una Oficina de Atención al Usuario. | Oficina | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 4 | OAU008 | El Ente no cuenta con una ventanilla preferencial para mayores de 62 años, personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños menos de cinco años. | Incumplimiento de la Ley 1171 de 2007, capítulo III, Artículo 9 | Falta de un trato preferencial a mayores de 62 años, personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños menos de cinco años. | Crear una ventanilla preferencial a mayores de 62 años, personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños menos de cinco años. | Brindar un trato digno a los usuarios mayores de 62 años, personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños menos de cinco años. | Crear una Ventanilla | Ventanilla | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |

| | | | | |
|--|---|--|----------------|--------|
|  <p>AUDITORIA CON LA SUPERSALUD</p> | PLANES DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION SALUD | | CODIGO: | |
| | | | VERSIÓN | 1 |
| | | | FECHA DE APROB | HOJA 2 |

Entidad: MUNICIPIO DE CARTAGO
Representante Legal: GERMAN GONZÁLES OSORIO - ALCALDE MUNICIPAL.
NIT: 891,900,493 - 2
Periodos fiscales que cubre: 2008
Modalidad de Auditoria: INTEGRADA
Fecha de Suscripción: 4 de Febrero de 2009

| No | Código hallazgo | Descripción hallazgo | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las metas | Denominación de la unidad de medida de la meta | Unidad de medida de la meta | Fecha de Inicio de Metas | Fecha de Terminación de Metas | Plazo en semanas de las metas | Área responsable |
|----|-----------------|---|---|---|--|--|--|--|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| 5 | OAU009 | El Ente no cuenta con una sala de espera. | Incumplimiento de la Circular Unica 049 de 2007. Numeral 1.2 | Mala atención a la población preferencial | Dotar a la Oficina de Atención al Ciudadano de una sala de espera. | Brindar un trato digno a los usuarios. | Una sala | sala | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 6 | OAU010 | El Ente no tiene publicado en cartelera copia ampliada del formato de negación de servicios y medicamentos. | Incumplimiento de la Circular Unica 049 de 2007 de la Supersalud. Título VII, Numeral 2.1 | Desinformación en los usuarios | Publicar en una cartelera visible el formato ampliado de la negación de servicios y medicamentos. | Fortalecer los sistemas de información | Formato Ampliados de negación de servicios y medicamentos | Formatos | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 7 | HAU0013 | El horario del servicio de atención al ciudadano no está publicado. | Violación de la Ley 962 de 1995. Artículo 8. | Desinformación en los usuarios | Publicar la ficha técnica de trámites correspondiente a todos los servicios que presta la Secretaría de Salud, incluyendo el horario de atención al público. | Establecer claros sistemas de información a los usuarios de la Secretaría de Salud Municipal | Elaborar Ficha Técnica de Trámite de atención al ciudadano | Ficha | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 8 | HAU0013 | No existe procedimiento para la asignación de turnos. | Incumplimiento de la ley 962 de 1995. Artículo 9. | Desorganización en la atención al ciudadano. | Implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin. | Asignar en forma correcta el turno de atención conforme al orden de llegada. | Dotar de un turnero electrónico | equipo | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 10 | CTROO1 | El servicio de atención a la comunidad no cuenta con un manual de procesos y procedimientos. | Incumplimiento de la Circular Unica 049 de 2007 de la Supersalud. Título VII, Numeral 2.1 | Procesos inadecuados, por la falta de estándares de calidad ante la carencia de una correcta caracterización del proceso. | Adoptar el manual de procesos y procedimientos. Caracterizar el proceso de Atención al Ciudadano. | Brindar una correcta atención al ciudadano. | Manual de Procesos y Procedimientos | Manual | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud |
| 11 | CTROO2 | La entidad no posee manual de funciones para el cargo de atención al usuario. | Creación de cargos disfuncionales | Falta de compromiso y responsabilidad para atender a los usuarios del sistema de salud municipal. | Realizar el manual de funciones para el cargo de atención al usuario. | Brindar una correcta atención al ciudadano. | Manual de Funciones | Manual | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Desarrollo Humano y S.A |
| 12 | CTROO3 | No se allega la hoja de vida de la funcionaria responsable del SAC, para verificar los perfiles y competencias dado que la funcionaria responsable es auxiliar de enfermería, donde manifiesta que no recibió inducción formal para ejercer el cargo. | Falta de una política de inducción y capacitación de los procesos | Errores de procedimiento, riesgos administrativos | Capacitar al funcionario responsable del proceso del SAC | Garantizar que los procesos se apliquen correctamente. | Capacitar al funcionario responsable del SAC | Capacitación | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Desarrollo Humano y S.A |



AUDITORIA CON LA SUPERSALUD


**PLANES DE MEJORAMIENTO
PROCESO GESTION SALUD**

| | |
|----------------|--------|
| CODIGO: | |
| VERSIÓN | 1 |
| FECHA DE APROB | HOJA 3 |

Entidad: MUNICIPIO DE CARTAGO
Representante Legal: GERMAN GONZÁLES OSORIO - ALCALDE MUNICIPAL.
NIT: 891,900,493 - 2
Periodos fiscales que cubre: 2008
Modalidad de Auditoría: INTEGRADA
Fecha de Suscripción: 4 de Febrero de 2009



| No | Código hallazgo | Descripción hallazgo | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las metas | Denominación de la unidad de medida de la meta | Unidad medida de la meta | Fecha Iniciación Metas | Fecha Terminación Metas | Plazo en semanas de las metas | Área responsable |
|----|-----------------|---|--|---|---|---|--|--|--------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|---|
| 13 | CTRO04 | No existen actads o registros de asistencia a los procesos de inducción y reinducción para el personal que labora el SAC. | Fal ta de un plan de capacitación | Disminución en las competencias laborales | Incluir en el PLAN DE CAPACITACION el fortalecimiento del proceso del SAC | Garantizar que los procesos se apliquen correctamente. | Capacitar al funcionario responsable del SAC | Plan de Capacitación | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaria de Desarrollo Humano y S.A |
| 14 | CTRO05 | No se allego un plan de acción para el mejoramiento en la atención a usuario. | Incumplimiento de la Circular Unica 049 de 2007 de la Supersalud. Título VII, Numeral 2.3 | Retraso en las respuestas de peticiones hechas por los usuarios del sistema de salud. | Establecer mecanismos y procedimientos necesarios para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticiones. | Rresolver de manera eficiente y oportuna las peticiones y reclamos del usuario del SAC. | Manual de Procedimiento | Documento | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | secretaria de Desarrollo Humano y S.A (Calidad) |
| 15 | WWW001 | El SAC no cuenta con una herramienta informatica para registro y captura de las peticiones, quejas y reclamos. | Incumplimiento de la Circular Unica 049 de 2007 de la Supersalud. Título VII, Capítulo 1o. | Ausencia de una atención integral al usuario de la salud. | Adoptar procedimientos, mecanismos, medios e instrumentos de atención integral al usuario. | Resolver de manera eficiente y oportuna las peticiones y reclamos del usuario del SAC. | Manual de Procedimiento | Documento | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | secretaria de Desarrollo Humano y S.A (Calidad) |
| 16 | WWW002 | La página web no contiene la información necesaria para orientar al usuario. | Incumplimiento de la Circular Unica 049 de 2007 de la Supersalud. Título VII, Item 2.4 red interactiva | Ausencia de una atención integral al usuario de la salud. | Adoptar procedimientos, mecanismos, medios e instrumentos de atención integral al usuario. | Agilizar trámites | Página WEB | Pagina | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Departamento de Sistemas |
| 17 | WWW003 | Falta publicar los formatos requeridos para los diferentes trámites ofrecidos para el servicio de la salud. | Incumplimiento de la ley 962 de 2005, Artículo 4 "Divulgación y gratuidad de los formularios oficiales. | Aumento de burocracia por no tener presente los trámites necesarios en el proceso de salud. | Publicar en la página web los formatos de los tramites de salud | Agilizar los trámites | fichas técnicas de los tramites | fichas | 8 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Departamento de Sistemas |
| 18 | STP001 | La Secretaria no tiene un correo electronico para recepcionar peticiones por los ciudadanos por esta vía. | Incumplimiento de la ley 962 de 2005, Artículo 6 "Recepción, radicación y solución de peticiones". | Una inadecuada atención a las reclamaciones de las quejas y peticiones de los usuarios. | Establecer un correo electronico para recepcionar peticiones por via electronica | Organizar los sistemas de comunicación | Establecer mecanismos y procedimientos electronicos del sistema de trámite de peticiones hechas por los usuarios del sistema de salud. | correo electronico | 1 | 01/03/2009 | 30/03/2009 | 4 | Departamento de Sistemas |
| 19 | STP0010 | El ente territorial no cuenta con una línea 018000. No se tiene un plan de contingencia. | Incumplimiento de la Circular Unica 049 de 2007 de la Supersalud. Título VII, Item 2.3, Atención Telefonica las 24 horas | Una inadecuada atención a las reclamaciones de las quejas y peticiones de los usuarios. | Disponer de una línea telefonica gratuita permanentemente a disposición de la ciudadanía. | Organizar los sistemas de comunicación | Dotar de una línea telefonica para servicio del cliente en forma gratuita | Línea telefonica | 1 | 01/03/2009 | 30/03/2009 | 4 | Secretaria de Salud |

| | | | |
|--|---|----------------|--------|
|  <p>AUDITORÍA CON LA SUPERSALUD</p> | PLANES DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION SALUD | CODIGO: | |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROB | HOJA 4 |

Entidad: MUNICIPIO DE CARTAGO
Representante Legal: GERMAN GONZÁLES OSORIO - ALCALDE MUNICIPAL.
NIT: 891,900,493 - 2
Periodos fiscales que cubre: 2008
Modalidad de Auditoría: INTEGRADA
Fecha de Suscripción: 4 de Febrero de 2009

| No | Código hallazgo | Descripción hallazgo | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las metas | Denominación de la unidad de medida de la meta | Unidad medida de la meta | Fecha Iniciación Metas | Fecha Terminación Metas | Plazo en semanas de las metas | Área responsable |
|----|-----------------|--|--|--|---|--|--|--|--------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| 20 | EAD001 | El servicio de participación social no cuenta con el manual de funciones ni los perfiles de los cargos para los funcionarios que la dependencia de participación social. | Incumplimiento de la Circular Única 049 de 2007 de la Supersalud. Título VII, Item 2.1 Manual de Procesos y Procedimientos | Disminución en las competencias laborales | Adoptar un manual de funciones para el proceso de participación social área salud. | Asignar las funciones conforme a las competencias laborales para prestar un servicio social. | Adoptar un manual de funciones | Documento | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Desarrollo Humano y S.A |
| 21 | ALU001 | La entidad no cuenta con un registro de organizaciones comunitarias en salud tales como: Alianzas, ligas y/o asociaciones de usuarios. | Desconocimiento de la Ley 100/93 artículo 156 literal H, J | Ausencia de participación de las fuerzas vivas del sistema de salud municipal. | Realizar un registro de todas las organizaciones comunitarias que conforman las fuerzas vivas de los usuarios de salud. | Mantener actualizado el directorio de las organizaciones de salud | Registro de las organizaciones | Documento | 1 | 01/03/2009 | 15/03/2009 | 2 | Secretaría de Salud Municipal |
| 22 | ALU003 | No se identificaron acciones adelantadas por el Ente ante los prestadores para garantizar espacios de participación ciudadana. | No aplica el Decreto 1757 Capítulo IV Artículo 12. | Baja participación ciudadana en los procesos de salud pública. | Hacer convocatorias públicas para motivar la conformación de alianzas o asociaciones. | Brindar espacios de participación ciudadana | Una convocatoria | comunicado | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud Municipal |
| 23 | ALU005 | No se evidenciaron acciones de seguimiento que haga la entidad territorial a los periodos de ejercicio de los representantes de las asociaciones. | incumplimiento del Decreto 1757 de 1994 Artículo 12. Ausencia de control y seguimiento | Alto índice de ausentismos en los procesos de participación social | Establecer guías de seguimiento que garantice los controles de los periodos de ejercicio de los representantes de las asociaciones. | Mejorar la participación ciudadana en los grupos organizados | Formatos de control | Documento | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud Municipal |
| 24 | VEE001 | No se cuenta con archivos organizados de los integrantes y veedores del proceso de salud. | Desconocimiento de la Ley 100/93. Decreto 1757 de 1994 artículo 20. Ley 80 de 1993. Ley 850 de 2003 | Falta de evidencias documentales | Organizar el archivo de los integrantes y veedores del proceso de salud. | Brindar soporte legal a los procesos | Archivo organizado | Documentos | 1 | 01/03/2009 | 30/06/2009 | 16 | Secretaría de Salud Municipal |
| 25 | VEE003 | Ausencia de contratos de vigilancia y control ciudadano por parte de las veedurías | No se da espacio para las veedurías en la adjudicación de contratos de vigilancia y control ciudadano | Baja participación ciudadana en los procesos de salud pública. | Brindar espacios a las veedurías para que participen en los procesos de vigilancia y control ciudadano. | Mejorar la participación ciudadana en los grupos organizados | Propuestas contractuales | Documentos | 1 | 01/03/2009 | 30/03/2009 | 4 | Secretaría de Salud Municipal |
| 26 | CEH001 | No se acopiaron evidencias de la conformación, registro y operación del Comité de Ética Hospitalaria. | incumplimiento del Decreto 1757 de 1994 Capítulo IV, artículo 16 Numeral 8 | Falta de evidencias documentales | Establecer y aplicar el reglamento interno del comité de Ética. | Documentar el proceso de reuniones del Comité de Ética | Adoptar el reglamento interno | Documento | 1 | 01/03/2009 | 30/03/2009 | 4 | Secretaría de Salud Municipal |
| 27 | CPC001 | La Secretaría de Salud no tiene constituido los COPACOS. | Incumplimiento del Decreto 1757 Artículo 80. | Ausencia de participación de las fuerzas vivas del sistema de salud municipal. | Constituir los Comités de Participación Comunitaria. | Brindar espacios de participación ciudadana | Crear y adoptar el reglamento interno de los COPACOS | Documento | 1 | 01/03/2009 | 30/03/2009 | 4 | Secretaría de Salud Municipal |

| | | | | |
|--|---|--|----------------|--------|
|  AUDITORIA CON LA SUPERSALUD | PLANES DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION SALUD | | CODIGO: | |
| | | | VERSIÓN | 1 |
| | | | FECHA DE APROB | HOJA 5 |

Entidad: MUNICIPIO DE CARTAGO
Representante Legal: GERMAN GONZÁLES OSORIO - ALCALDE MUNICIPAL.
NIT: 891,900,493 - 2
Periodos fiscales que cubre: 2008
Modalidad de Auditoria: INTEGRADA
Fecha de Suscripción: 4 de Febrero de 2009

| No | Código hallazgo | Descripción hallazgo | Causa del hallazgo | Efecto del hallazgo | Acción de mejoramiento | Objetivo | Descripción de las metas | Denominación de la unidad de medida de la meta | Unidad de medida de la meta | Fecha Iniciación Metas | Fecha Terminación Metas | Plazo en semanas de las metas | Área responsable |
|----|-----------------|---|---|---|---|---|---|--|-----------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|---|
| 28 | RCOO14 | No se copiaron registros de compromisos dado que la rendición de cuentas se hizo sobre el avance del plan de desarrollo municipal actual. | Incumplimiento de la Circular Unica Punto 3 y Decreto 1018 de 2007. Artículo 3 Numeral 9. | Desinformación del desarrollo de los compromisos adquiridos con la comunidad | Registrar evidencias documentadas de la rendición de cuentas a través de audiencias publicas. | Medir el alcance de los compromisos ante la comunidad | Acopiar registros y evidencias documentadas de la rendición de cuentas en las audiencias publicas | Evidencias | 1 | 01/03/2009 | 30/12/2009 | 40 | Despacho Alcalde, Secretaria de Salud Municipal |
| 29 | CTS001 | No se evidencio el cumplimiento del proceso de selección de los representantes de las organizaciones comunitarias en salud. | Incumplimiento de la norma Acuerdo 02 de 1994. Artículo 3 y 10. Decreto 1757 de 1994 Artículo 14. | Falta participación de los actores de salud en el Consejo de Seguridad Social en Salud. | organizar el proceso de selección de los representantes de las organizaciones comunitarias en salud. Establecer el reglamento interno del Consejo Territorial de Seguridad Social conforme a las disposiciones legales. | Garantizar la operación del Consejo Territorial de Seguridad Social | Reglamento interno | Documento | 1 | 01/03/2009 | 15/03/2009 | 2 | Secretaria de Salud Municipal |

Elaboró

Revisó

Aprobó

AUGUSTO MEJIA GALLEGO
 Secretario de Salud Municipal

MARTHA CECILIA SALDAÑA SALDAÑA
 Asesora de Control Interno

GERMAN GONZALEZ OSORIO
 Alcalde