

PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE								
 ALCALDÍA DE PASTO	NOMBRE DEL FORMATO							
	PLAN DE MEJORAMIENTO							
	VIGENCIA 17 de octubre de 2012	VERSION 3	CODIGO EI-F 007	CONSECUTIVO				
AREA AUDITADA: SECRETARIA DE SALUD		RESPONSABLE AREA AUDITADA: CAROLA MUÑOZ R.		PERIODO AUDITORIA: VIGENCIA 2012		FECHA DE SUSCRIPCION: 12/04/2013		
NUMERO DE AUDITORIA INTERNA: 017/12								
No. observación y/o hallazgo	Descripción de la observación y/o hallazgo	Areas o procesos involucrados	Acciones de mejoramiento	Responsables	Tiempo programado		Indicador de acción de cumplimiento	Observaciones
					Inicio	Terminación		
5	No existe en el sistema de gestión de calidad, un procedimiento documentado y estandarizado que indique y describa los pasos para desarrollar la "Asistencia técnica a Instituciones Prestadoras de salud para acreditación I.A.M.I."; En tal sentido, las actividades para disminuir la morbilidad materna infantil, en el procedimiento en mención, se identifican las siguientes: 1. Asistencia técnica y orientación del lineamiento IAMI. 2. Asistencia periódica conforme a plan de mejoramiento. 3. Capacitación. 4. Pre – evaluación: La Secretaría de Salud evalúa los siguientes factores: - Personal Asistencial, - Procesos administrativos, - Usuarios gestantes y madres lactantes, - y soportes documentales de IAMI.	Subsecretaria de Salud Pública	Levantar el procedimiento que desarrolle la asistencia técnica a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud para la acreditación de la estrategia IAMI.	Subsecretaria de Salud Pública	12/04/2013	30/06/2013	Procedimiento documentado y estandarizado.	
10	Existen falencias en las estrategias de comunicación organizacional, deficiencia de la herramienta administrativa de planeación, a tal punto que no se establece ni socializa la meta para la implementación del protocolo ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA", a ejecutar por el funcionario encargado de la meta o compromiso.	Subsecretaria de Salud Pública	Establecer un canal de comunicación con los responsables del proyecto, socializando su contenido.	Subsecretaria de Salud Pública	12/04/2013	30/06/2013	Actas de reuniones	
11	De acuerdo con la información suministrada, el funcionario no dispone, y desconoce el documento del procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad, sin embargo el coordinador de calidad de la secretaría de salud presenta debidamente aprobado, en medio impreso el procedimiento pertinente para el desarrollo de la meta "implementación del protocolo", denominado "SP-P-013 ACCION DE PROMOCION DE LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA".	Subsecretaria de Salud Pública	Realizar una capacitación sobre procedimientos de acción de promoción de la salud y calidad de vida.	Subsecretaria de Salud Pública	12/04/2013	30/06/2013	Acta con su respectivo listado de asistencia	
12	El procedimiento explicado por el funcionario, para la implementación del protocolo de atención integral a víctimas de violencia no coincide con el documento del procedimiento SP-P-013 aprobado en el sistema de gestión de calidad, dado que presenta deficiencias en la descripción porque no detalla las actividades tal como se ejecutan diariamente, lo que en términos generales se evidencia se debe ajustar el contenido de las actividades del procedimiento o, elaborar el instructivo que detalle más ampliamente los pasos o tareas del mismo.	Subsecretaria de Salud Pública	Dar aplicabilidad al documento de procedimientos SP-P03	Subsecretaria de Salud Pública	12/04/2013	30/06/2013	Procedimiento documentado y estandarizado.	

13	<p>Se observa falencias en el proceso de planeación para la permanencia del talento humano, a tal punto que para los inicios de nueva administración, no se dispone del personal profesional de OPS de apoyo a la gestión, en las etapas de elaboración del plan de desarrollo del municipio, para que brinden claridad y justificaciones de los informes y avances de la gestión realizada en el año o periodos anteriores, acerca del proyecto o programas ejecutados por la secretaria de salud, porque de acuerdo a lo manifestado por el profesional responsable de ejecutar la meta "implementar protocolo de atención integral a víctimas de violencia", para los meses de enero, febrero y marzo de 2012, no se encontraba el profesional contratista que ejecutó las actividades relacionadas con la meta auditada, provocando con ello desinformación, desconocimiento de los indicadores y mala redacción de la meta a cumplir. Por falta de presupuesto, se encontró debilidades en la planta de personal, ocurridas desde la terminación del gobierno anterior hasta el mes de Noviembre</p>	Subsecretaria de Planeación y Calidad	<p>1, Garantizar los recursos necesarios para la contratación del personal de apoyo de los diferentes programas de la Secretaria de Salud. 2, Realizar los contratos de prestación de servicios y apoyo a los diferentes proyectos de la Secretaria de Salud</p>	Secretaria de Salud	12/04/2013	31/12/2013	<p>1. Presupuesto aprobado. 2. Contratos de prestación de servicios suscritos.</p>	
14	<p>No es consistente la descripción y medición de "LA META DEL PRODUCTO ANUAL" y la descripción de "ACTIVIDADES DEL PROYECTO" que se encuentra en el ANEXO 3, PLAN OPERATIVO ANUAL POA, con LA META DE PRODUCTO CUANTITATIVA PARA EL CUATRIENIO y el NOMBRE DEL INDICADOR que se encuentra en el ANEXO. PLAN INDICATIVO, porque los dos primeros no miden el impacto de la gestión como lo establece el indicador del anexo 1, que implícitamente establece no solo medir las visitas de seguimiento programadas sino también el avance de cumplimiento del 80% que se deben obtener en cada una de las 41 IPS y EPS al final del cuatrienio; lo que significa que el indicador anual debe ser combinado - acumulativo, es decir que, al primer año se debe lograr que el 20% de las 41 IPS y EPS avancen al menos al 80% con el cumplimiento de los criterios del manual, mientras que para el segundo año debemos lograr que al menos el 40% de de las 41 entidades, obtenga el 80% de los criterios, y para el tercer año debemos lograr que el 60% de las entidades obtengan el 80% de cumplimiento de los criterios del manual de referencia y contra referencia y así sucesivamente, hasta lograr que en el cuarto año se obtenga el 80% de cumplimiento de los criterios del manual de referencia. Lo que en consecuencia podríamos estar frente a un instrumento de medición</p>	Subsecretaria de seguridad social	Ajustar POA 2013 de acuerdo con Metas de Producto Anual y Actividades del Proyecto	Subsecretaria de seguridad social	12/04/2013	30/06/2013	POA Ajustado y Aprobado en Consejo de Gobierno Vigencia 2013	

15	No obstante que los servicios de salud, desde el enfoque de satisfacción a las necesidades de los usuarios, y con fundamento en el marco de la normatividad vigente y derechos fundamentales, se encontró que durante varios meses, la oficina atendida por el profesional en psicología, no fue contratado, contrariando los principios y disposiciones de la normatividad que dispone se debe priorizar y garantizar la prestación de salud a la población más pobre o vulnerable.	Secretaria de Salud y Subsecretaria de seguridad social	Contratación de profesional universitaria de atención al usuario, que garantice la continuidad de la atención de la población pobre y vulnerable.	Secretaria de Salud y Subsecretaria de seguridad social	12/04/2013	31/12/2013	Contratos de prestación de servicios	
16	Se encontró que el formato, utilizado para los informes emitidos de la oficina de atención a PQRS de la Secretaría de Salud, no está aprobado en parámetros del sistema de gestión de calidad; igualmente el diseño no brinda registro de información tal que, se pueda hacer trazabilidad o seguimiento a las PQRS PENDIENTES.	Subsecretaría de Seguridad Social Oficina de Atención al usuario	Documentar y ajustar Formatos	Seguridad Social Oficina de Atención al Usuario	15/04/2013	15/07/2013	Formato aprobado	
17	No se encontró en la oficina de atención de PQRS de la Secretaría de Salud, encuesta de satisfacción del cliente con la que, pueda ser evaluado una vez el cliente reciba la respuesta a la PQRS, dirigida básicamente a indagar al menos 3 aspectos de satisfacción al cliente, a saber: 1. Calidad en la orientación, 2. Calidad en la atención, y 3. Satisfacción a su necesidad, requisito o expectativa de la cobertura y calidad de los Servicios de Salud en la que se evidencie el respeto al derecho fundamental de la salud y el respeto a la dignidad de la persona.	Subsecretaría de Seguridad Social Oficina de Atención al usuario	Elaborar formato de encuesta de satisfacción para la Secretaria Municipal de Salud	Seguridad Social Oficina de Atención al Usuario	15/04/2013	15/07/2013	Formato aprobado	
18	Existe debilidad en las estrategias comunicacionales para el plan de fomento de valores éticos, porque no se dio estricta vinculación a todo el personal de la Secretaría de Salud, dado que varios funcionarios indagados acerca del tema, manifestaron desconocer los valores del código de ética recientemente elaboradas, y del plan participativo de fomento de valores éticos de la dependencia.	Subsecretaria de Planeación y Calidad	Actividades que se programaran para la socialización de los valores eticos: 1. Entregar código de ética a todo el personal de planta y por dependencia para la consulta de los contratistas. 2. Socializar los valores en capacitación del sistema de gestión de calidad 3. Socialización de valores eticos por dependencias, segun cronograma.	Subsecretaria de Planeación y Calidad	12/04/2013	30/06/2013	Registro de entrega código de ética Listado de asistencia a capacitación Registro de asistencia a actividades.	
19	No se encontró evidencia de solicitud a Talento Humano para brindar capacitación de inducción institucional al personal incorporado en la Secretaría de Salud durante el año 2012.	Subsecretaria de Planeación y Calidad	Solicitud a la Subsecretaria de Talento Humano de talleres de capacitación al personal de la Secretaría de Salud	Subsecretaria de Planeación y Calidad	12/04/2013	31/012/2013	Oficios de solicitud.	

20	Se encontró el formato "SP-F-089 ACTA DE INSPECCION SANITARIA" debidamente aprobado con parámetros del sistema de gestión de calidad, sin embargo carece de instrumento de control e instrucciones para el uso "de números consecutivos", lo que facilitaría el seguimiento y uso controlado de los formularios de actas perdidas, anuladas u obsoletas; novedades no tenidas en cuenta por el funcionario que registra en el sistema, la información de las actas en mención. Por circunstancias similares, se observa también, necesidad de control y seguimiento a las novedades mencionadas anteriormente, para los formatos "SP-F-122 ACTA DE TOMA DE MUESTRAS", "SP-F-097 ACTA DE CPONGELAMIENTO Y DESCONGELAMIENTO", "SP-F-098 ACTA DE DECOMISO"	Salud Ambiental	La oficina de salud ambiental presentara las actas de inspección actas de toma de muestra, congelamiento, descongelamiento, y acta de decomiso con codificación y consecutivo a la oficina de planeacion y calidad para su aprobación, implementacion y aplicación por parte de los funcionarios de salud ambiental. Se presentara el formato para control de actas a la oficina de planeacion y calidad para los fines pertinentes y aplicacion por parte de la oficina de supervision donde se registrara el numero de actas entregadas a cada uno de los funcionarios cruzando con el numero de actas realizadas a los establecimientos controlados de donde se podrá obtener la información de actas perdidas, anuladas u obsoletas	Salud Ambiental	12/04/2013	31/07/2013	Documentos aprobados por la oficina de planeacion y calidad	Elaboración de actas impresas sujetas a aprobación de licitación
21	Existen dos formularios utilizados como ACTAS DE DECOMISO, uno emitido en medio impreso, con vigencia de diseño y aprobación en calidad del 1 de diciembre de 2009 codificado como SP-F-098, y otro formulario emitido en medio litografiado de vigencia anterior, sin parámetros de documentos del sistema de gestión de calidad, para los que no se ha determinado dar de baja el anterior formulario litografiado, proceso, en el cual debe levantarse un acta con apoyo y presencia del almacén del municipio y asesoría por parte de la oficina del archivo central. (...)	Salud Ambiental	Con referencia a la documentación de años anteriores se solicitara a la profesional de almacén de la Secretaría de Salud dar de baja a toda la documentación de años anteriores y legalización con su respectiva acta.	Salud Ambiental	12/04/2013	31/07/2013	Acta de entrega de papelería obsoleta a almacen firmada por los funcionarios responsables	
22	El funcionario de Salud Ambiental de la Secretaría de Salud, cuando realiza decomiso de alimentos, en muchos casos actúa solo, lo que evidencia la falta de control al proceso y al funcionario para garantizar posibles focos de corrupción que se pueden generar; porque los operativos no se realizan con el acompañamiento de otra u otras autoridades competentes que confirmen el cumplimiento de los procedimientos y normatividad vigente, desde el inicio del operativo hasta el aseguramiento del tratamiento o destino final de los artículos o productos decomisados o retenidos. De acuerdo a lo anterior también se detectó la carencia de un procedimiento o instructivo documentado en calidad, con el objeto de asegurar la cadena de custodia de los productos retenidos, especialmente haciendo énfasis en los casos en que no actúan otras autoridades en el desarrollo del procedimiento	Salud Ambiental	Cuando sea necesario programar operativos, se comisionara a dos o más funcionarios de acuerdo al caso y se solicitara mediante oficio el apoyo de autoridades competentes	Salud Ambiental	12/04/2013	31/07/2013	Oficios de solicitud de acompañamiento en operativo a la autoridad competente	

23	<p>Se encuentran 2 trámites que requieren fijarse en Gobierno en Línea como son:</p> <p>1. Actualización de datos en la Afiliación al Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Pasto; 2. Prestación de servicios de urgencias y gestantes. Mientras que para ajustes están pendientes revisar por el área pertinente: 1. Afiliación al régimen subsidiado del sistema general de seguridad social en salud en Pasto: cambiar el trámite por "Información para la Afiliación al Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Pasto", como se encuentra en el formato; 2. Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado en salud en Pasto: complementar el nombre del trámite "Suspensión de la afiliación del Régimen Subsidiado por novedad de afiliación transitoria al Régimen Contributivo", y actualizar la información según la consignada en el formato; 3. Activación del cupo de afiliación del régimen subsidiado en Pasto: cambiar título por "Activación de la afiliación en el Régimen Subsidiado del Municipio de Pasto" y actualizar la información según la consignada en el formato; 4. Certificado para la realización de eventos en Pasto: actualizar según el formato, 5. Certificado sanitario para establecimientos en Pasto: actualizar según el formato; 6. Carné de salud para manipuladores de alimentos y trabajadores en establecimientos públicos: actualizar información según el formato; 7. Certificado de capacitación en buenas prácticas de manufactura (BPM) en Pasto: actualizar según formato.</p>	Subsecretaria de Planeación y Calidad Subsecretaria de Seguridad Social. Salud Ambiental.	Oficiar nuevamente a la Subsecretaria de Sistemas de Información realizar las acciones necesarias para el cargue de los tramites. Realizar seguimiento para el cumplimiento del objetivo del hallazgo.	Subsecretario de Planeación y Calidad Subsecretaria de Seguridad Social. Salud Ambiental	11/04/2013	30/06/2013	Oficio Radicado. Visitas de seguimiento (MC F-010 Plan de acción[1])	La SMS realiza la implementación y ajustes de los trámites en mención, sin embargo el cargue de dichos trámites están sujetos a los tiempos de la subsecretaria de sistemas de información y Gobierno en línea.
24	Desde el año 2009, cuando se realizaron los primeros ejercicios de levantamiento, documentación y registros de productos o servicios no conformes, no se han vuelto a identificar, mucho menos dar tratamientos a estos, con base a las acciones correctivas, preventivas o correcciones pertinentes identificadas a implementar, para lo cual también se deben llevar registros de los mismos, tratamientos aplicados e identificación y observaciones de eficacia o no, de los tratamientos aplicados.	Subsecretaría de Planeación y Calidad	Realizar capacitación sobre acciones preventivas, correctivas y producto no conforme al personal de la SMS. Identificar acciones preventivas, correctivas, producto no conforme y darles tratamiento.	Subsecretaria de Planeación y Calidad Personal de la SMS	12/04/2013	15/06/2013	Registro asistencia a capacitación Formato acciones preventivas, correctivas y producto no conforme	
27	Según el inventario realizado a los documentos aprobados en el sistema de gestión de calidad, la Secretaría de Salud, lleva el más importante avance en la documentación del "PROCESO SP – SALUD PÚBLICA", dentro del modelo de operación por procesos de la alcaldía de Pasto, con el inventario de 1. Una caracterización, 2. Cuarenta y tres procedimientos, 3. Ocho protocolos, 4. Dos manuales, 5. Noventa y siete formatos; sin embargo se encontraron documentos pendientes por terminar de ajustar y aprobar los siguientes: 1. Veinticuatro procedimientos en revisión. 2. Diez procedimientos en elaboración. 3. Dieciocho instructivos por ubicar. 4. Dieciséis formatos en elaboración 5. Treinta y cinco formatos sin aprobar.	Subsecretaría de Planeación y Calidad	Finalizar la revisión de la documentación y determinar si se actualizan, eliminan o se continúa y aprobación de la documentación	Subsecretaría de Planeación y Calidad	12/04/2013	30/06/2013	Documentos aprobados	

31	De igual manera se ha podido evidenciar, que dentro de los documentos revisados por la oficina de Control interno, referentes a los procesos que maneja la oficina Jurídica de la Secretaría de Salud municipal, los cuales son utilizados por parte de los abogados de la oficina de Salud, no se tiene implementado o aprobados los procesos o procedimientos del sistema gestión de calidad, como lo ordena la norma de Calidad NTCGP-1000, la cual fue adoptada por el Decreto 4485 de 18 de Noviembre de 2009 de la DAFP.	Subsecretaría de Planeación y Calidad Oficina Jurídica	Aprobar los documentos en construcción "Procesos Sancionatorios Ley 9ª" y el procedimiento "Contratación Directa".	Subsecretaría de Planeación y Calidad Jefe Oficina Asesoría Jurídica	12/04/2013	30/06/2013	Documentos aprobados	
----	--	---	--	---	------------	------------	----------------------	--

ORIGINAL FIRMADO

CAROLA MUÑOZ RODRIGUEZ -MD
Secretaria Municipal de Salud

ORIGINAL FIRMADO

JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina Control Interno