



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBIO EL PLAN	GOBERNACION DE RISARALDA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	CARLOS ALBERTO BOTERO LOPEZ
NOMBRE DEL JEFE DE CONTROL INTERNO	Ruby Lucia Aguirre Torres
FECHA SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	2014-07-17
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2015-06-05
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	El nivel de cumplimiento del plan es ADECUADO: 100%
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se da cumplimiento a los compromisos suscritos en el plan de mejoramiento.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	100.00
CONCLUSIONES	Se da por terminado el plan y se cierra en el aplicativo SAIA.

No	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	RESPONSABLE	TERMINO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	LOGROS ALCANZADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<u>11</u> -	En las ventanillas de atención al público no se reciben peticiones, quejas ni reclamos.	Mejorar el acceso de los usuarios a la Oficina/Ventanilla de peticiones, quejas y reclamos de la Secretaria de Salud de Risaralda	Alvaro Augusto Ayala Garzon	2014-12-31	Tasa de satisfacción del usuario atendido en la oficina / ventanilla de PQRS en el año	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente los usuarios de la Secretaría de Salud cuentan con varias vías de acceso para las peticiones, quejas y reclamos : De manera presencial se reciben en el 1er piso en la Oficina del SAC y en el 5° piso en la recepción de la Secretaria de Salud. También puede hacerse a través de los buzones de peticiones, quejas y reclamos ubicados en el SAC como en los distintos puntos de la Gobernación. Adicionalmente se reciben PQRS a través de la página web de la Secretaria de Salud, correo electrónico y correo físico.</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Oficina SAC Recepción 5° piso Secretaría de Salud Página web Correo Electrónico- Base de datos y palataforma PQRS en SAIA.
<u>22</u> -	La entidad territorial no aporta cronograma de capacitación, ni evidencia de la misma, realizada a las personas encargadas de la atención al usuario durante el 2013.	Documentar plan de capacitaciones para el personal encargado de la atención al usuario	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	N° de capacitaciones relacionadas con el proceso de Atención al usuario programadas en el año	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se efectúa cronograma de capacitaciones y se realiza seguimiento al mismo con un porcentaje de cumplimiento de 100% a la fecha</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	
<u>33</u> -	El registro de usuarios se lleva en planillas de papel	Capacitar nuevamente a personal encargado de la atención al usuario en el uso de registro de atención al usuario en medio magnético y hacer seguimiento	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	N° de atenciones registradas en formato magnético en el año	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cumple con cronograma de capacitaciones en el uso del aplicativo de autorizaciones 3047 el cual permite registrar el ingreso de usuarios por nombre, N° de identificación, fecha y hora de ingreso de solicitud de servicios y fecha y hora de entrega de autorización o negación de servicios</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Ver archivos de evidencia adjuntos como respuesta al hallazgo N° 2 de este mismo plan de mejoramiento
<u>44</u> -	No existe ventanilla señalizada preferencial para atención de discapacitados, adultos mayores y mujeres embarazadas.	Documentar e implementar estrategias para priorizar la atención a discapacitados, adultos mayores y embarazadas	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	Proporción de usuarios discapacitados, adultos mayores y embarazadas con atención preferencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha sensibilizado a los funcionarios del SAC la atención prioritaria a grupos de población especial. Se han publicado imágenes alusivas en cartelera del SAC. Se documentaron políticas de Operación del SAC pendientes por subir a SAIA.</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Ver archivos adjuntos de evidencias de capacitación de hallazgo 2 de este mismo plan de mejoramiento
<u>55</u> -	No se llevan registros que permitan realizar mediciones en el tiempo de atención	Articular el sistema de asignación de turnos con el software de atención al usuario permitiendo el cálculo sistematizado de tiempos de espera y de atención	Ricardo Antonio Botero Rios	2014-12-31	Medición del promedio de tiempo de atención de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciando el mes de febrero se realizó la instalación configuración del TURNERO en la oficina de atención a la comunidad SAC, este sistema está compuesto por un servidor y TV para la visualización de turnos a los usuarios que requieren de los servicios ofrecidos en la oficina SAC, equipo cliente e impresora desde los cuales se asignan e imprimen los turnos de acuerdo al servicio solicitado. A través</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	

						de este sistema podemos generar reportes por servicio, por ventanilla y por usuario que atiende. El TURNERO permite generar reportes detallados con los tiempos de atención a los usuarios.		
<u>66</u> -	El sistema de asignación de turnos no permite direccionar de acuerdo a las características y servicio utilizado por el usuario, ni generar alertas respecto a volúmenes críticos de demanda, y si se tiene en cuenta para generar planes de contingencia en horas y días de mayor afluencia de usuarios	Generar modificaciones que permitan mejorar el sistema de asignación de turnos e implementar un sistema de priorización de acuerdo al tipo de usuario y de servicio	Ricardo Antonio Botero Rios	2014-12-31	Caracterización de la demanda de atenciones por tipo servicios y por tipo de usuarios en el área de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciando el mes de febrero se realizó la instalación configuración del TURNERO en la oficina de atención a la comunidad SAC, este sistema está compuesto por un servidor y TV para la visualización de turnos a los usuarios que requieren de los servicios ofrecidos en la oficina SAC, equipo cliente e impresora desde los cuales se asignan e imprimen los turnos de acuerdo al servicio solicitado. A través de este sistema podemos generar reportes por servicio, por ventanilla y por usuario que atiende. El TURNERO permite generar reportes por servicio donde se identifican claramente el volumen de atenciones realizadas por día para cada servicio.</li></ul>	<a href="#">100%</a>	
<u>77</u> -	No se registran ni se miden tiempos de espera en sala, en ventanilla, servicios más utilizados ni horarios de mayor afluencia.	Generar modificaciones que permitan mejorar el sistema de asignación de turnos e implementar un sistema de priorización de acuerdo al tipo de usuario y de servicio	Ricardo Antonio Botero Rios	2014-12-31	Mediciones de tiempos de espera en sala, en ventanilla, servicios más utilizados y horarios de mayor afluencia.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciando el mes de febrero se realizó la instalación configuración del TURNERO en la oficina de atención a la comunidad SAC, este sistema está compuesto por un servidor y TV para la visualización de turnos a los usuarios que requieren de los servicios ofrecidos en la oficina SAC, equipo cliente e impresora desde los cuales se asignan e imprimen los turnos de acuerdo al servicio solicitado. A través de este sistema podemos generar reportes por servicio, por ventanilla y por usuario que atiende. El sistema de turnos TURNERO permite generar reportes donde se identifica claramente los tiempos tanto de llegada del usuario, inicio y finalización de la atención, de igual manera muestra el tiempo de espera en sala y por atención.</li></ul>	<a href="#">100%</a>	
<u>88</u> -	No se cuenta con estadísticas de tiempos de espera por el servicio utilizado	Articular el sistema de asignación de turnos con el software de atención al usuario permitiendo el cálculo sistematizado de tiempos de espera y de atención	Ricardo Antonio Botero Rios	2014-06-30	Mediciones de tiempos de espera en sala, en ventanilla, servicios más utilizados y horarios de mayor afluencia.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciando el mes de febrero se realizó la instalación configuración del TURNERO en la oficina de atención a la comunidad SAC, este sistema está compuesto por un servidor y TV para la visualización de turnos a los usuarios que requieren de los servicios ofrecidos en la oficina SAC, equipo cliente e impresora desde los cuales se asignan e imprimen los turnos de</li></ul>	<a href="#">100%</a>	

						acuerdo al servicio solicitado. A través de este sistema podemos generar reportes por servicio, por ventanilla y por usuario que atiende. El sistema de turnos TURNERO permite generar estadísticas como se muestra en el menú del software (ver soporte).		
<u>99</u> -	No se encuentra publicado el formato de negación de servicios	Publicar el formato de negación de servicios en la cartelera del área de atención al usuario	Claudia Patricia Velez Bermudez, Yenny Esmeralda Moncada Ramirez	2014-06-30	Formato de negación de servicios publicado en cartelera del área de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se publico en el area de atencion al publico de la sala SAC la Negacion de servicios de salud estandarizada por el MInisterio de Proteccion Social. El formato se ha venido utilizando y se le entrega a los usuarios cuando tienen negacion de algun servicio de salud.</li> <li>El formato de negación de prestación de Servicios de la Superintendencia Nacional de Salud y aplicable para la Dirección Territorial se encuentra publicada en la Cartelera del SAC Secretaria de Salud 1er Piso</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Adjunto formato de negacion pobicado en la sala SAC de la Secretaria de Salud del Risaralda.
<u>10</u> <u>10</u>	En el momento de la visita en buzón no había papel disponible para los usuarios	Documentar e implementar procedimiento de manejo y apertura del buzón y realizar seguimiento	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	Estandarización del procedimiento de manejo y apertura del buzón de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Gobernación de Risaralda a través de su Despacho coordina el Proceso de Atención al Usuario que en cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad involucra a todas las Secretarías incluyendo la de Salud. Es por esto que la Secretaria de Salud se adhiere a las políticas de operación de atención al ciudadano, procedimiento de PQRS e Instructivos y formatos para la apertura y manejo de buzones de la administración central</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Ruta de documentos en SAIA : Calidad- Mapa de Procesos- Atención al Ciudadano - Políticas de Operación- Procedimiento PQRS- Formato Apertura de Buzón
<u>11</u> <u>11</u>	No se evidencia un procedimiento documentado para la apertura del buzón	Documentar e implementar procedimiento de manejo y apertura del buzón y realizar seguimiento	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	Estandarización del procedimiento de manejo y apertura del buzón de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Gobernación de Risaralda y se adhiere a los procedimientos, políticas de operación, instructivos y formatos del proceso de Atención al Ciudadano bajo la Coordinación del Despacho del Gobernador</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Ruta de Documentación SAIA : Calidad- Mapa de Procesos - Atención al Usuario - Políticas de Operación- Instructivos- Procedimientos- Formatos
<u>12</u> <u>12</u>	Se informa que el buzón se apertura semanalmente por los funcionarios de la Secretaría. Se observa que no hay representación de usuarios en la apertura. Se aporta un acta de apertura del buzón firmada por dos funcionarios de la Secretaría.	Documentar e implementar procedimiento de manejo y apertura del buzón y realizar seguimiento	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	Estandarización del procedimiento de manejo y apertura del buzón de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Gobernación de Risaralda y se adhiere a los procedimientos, políticas de operación, instructivos y formatos del proceso de Atención al Ciudadano bajo la Coordinación del Despacho del Gobernador</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Ruta de Documentación SAIA : Calidad- Mapa de Procesos - Atención al Usuario - Políticas de Operación- Instructivos- Procedimientos- Formatos
<u>13</u> <u>13</u>	En la clasificación de PQR del 2012 es posible establecer el motivo de la petición. Se observa que la base de datos correspondiente al 2013 no cuenta con la clasificación que permita establecer los motivos de la petición	Priorizar dentro del PAMEC la auditoría interna del procedimiento de PQRS	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	Proporción de motivos de petición más frecuentes durante el año	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Gobernación de Risaralda y la Secretaría de Salud efectúan seguimientos al procedimiento de PQRS a través de auditorías internas cuyas evidencias adjuntas se demuestran desde el 2012 y existe</li> </ul>	<a href="#">100%</a>	Plataforma para la gestión de PQRS en SAIA

	para establecer los principales motivos de insatisfacción, lo cual es necesario para el planteamiento de planes de mejoramiento.					una plataforma para la gestión de PQRS incluida en el Sistema de Administración Integral de Información SAIA		
<u>14</u> <u>14</u>	La entidad no presenta medición de satisfacción de los usuarios	Documentar e implementar procedimiento para la medición de la satisfacción de los usuarios	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-06-30	Proporción de satisfacción con los servicios prestados en el área de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>Salud cuenta con procedimiento de medición de satisfacción de los usuarios y formato de encuesta propios los cuales han sido ajustados y pasaron de la versión 0 a la versión 1</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Ruta de Documentación SAIA : Calidad- Mapa de Procesos - Atención al Usuario - Procedimientos- Formatos
<u>15</u> <u>15</u>	Los motivos de inconformidad que generan el mayor número de tutelas se refieren a la falta de oportunidad y continuidad en la atención de los usuarios por negación, fraccionamiento o demora en la autorización y prestación de los servicios de salud por parte de las aseguradoras, bien sea por negligencia, carencia de contrato con la red de prestadores, trámites administrativos o porque legalmente no le corresponde asumirlos sin gestionar previamente lo pertinente ante la entidad territorial.	Documentar en el programa de auditoría externa de calidad el seguimiento de la oportunidad y continuidad de la atención de los servicios de salud a la población objeto de la secretaria de salud y retroalimentar resultados	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-12-31	Oportunidad en la prestación de los servicios a la población objeto de la secretaria de salud	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realiza seguimiento a la oportunidad y continuidad de la prestación de servicios de salud a través de las visitas veriificación del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad PAMEC en la red de prestadores de servicios de salud del Departamento y el reporte obligatorio de los indicadores de calidad de la Resolución 1446 de 2006</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Actas de visita de AAT e IVC en PAMEC 2014 en intranet de la Secretaria de Salud. Reporte de indicadores de calidad por parte de las IPS 2013-2014 página web supersalud.
<u>16</u> <u>16</u>	En la Oficina de Atención al usuario no está publicada la red de servicios	Publicar la red de prestación de servicios en la cartelera del área de atención al usuario	Jhon Gerardo Moreno Gomez	2014-06-30	Red de prestación de servicios actualizada publicada en el área de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>Se publica en el área del SAC listado de prestadores de servicios de salud tanto de la red pública como la complementaria</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Debido al listado tan extenso se requirio enviar al fondo editorial para la publicación en una presentación adecuada