



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	2014-10-16
FECHA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS	2015-08-24
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	el nivel de cumplimiento de plan de mejoramiento 419 es ADECUADO
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	Se da cumplimiento a los compromisos pactados en el plan
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	100.00
CONCLUSIONES	Se da por terminado el plan de mejoramiento 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 el procedimiento de Autorización de Servicios de Salud, no fue posible evidenciar la trazabilidad total a la solicitud del usuario Martínez María Aleyda (Asmetsalud), realizada por vía web y verificado contra el procedimiento este se encuentra desactualizado con relación a los pasos que se siguen para dichos casos.	Hacer seguimiento al correo institucional en donde llegan todas las solicitudes de autorizaciones de servicios de salud en el SAC y CRUED, para que sean integradas al aplicativo 3047.	Yenny Esmeralda Moncada Ramirez	2014-11-28	Número de solicitudes ingresadas al aplicativo 3047 que llegan por el correo Institucional / Número de solicitudes enviadas por correo institucional al SAC CRUED	<ul style="list-style-type: none"><li>Se le hace seguimiento al correo electronico de sala SAC y del CRUED con algunas solititudes de autorizacion de servicios de salud que llegaron por este medio y se evidencio la respuesta oportuna de ambas partes. Esto da cumplimiento a la actividad del plan de mejoramiento que estaba pendiente por realizar.</li><li>En el seguimiento que se le realiza a los emails que llegan al correo electronico del CRUED y de sala SAC se encuentra una mejor adherencia al proceso de autorizacion donde estos email son respondidos a los solicitantes, y otros correos son autorizados por medio del la plataforma 3047. Pude hacerle seguimiento y trazabilidad a los correos electronicos con solicitud de servicios con las respuestas correspondientes para los diferentes casos.</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Anexo algunos correos electronicos de entidades externas solicitando servicios de salud y anexo ademas la respuesta por parte del CRUED y de sala SAC. En dos de ellos la autorizacion que fue cargada en la plataforma 3047, y en los otros dos la respuesta fue via correo electronico.Se anexan algunos emails donde se puede verificar la solicitud de servicios via correo electronico por diferentes entidades y la respuesta correspondiente a estos.
<u>22</u>	No existe registro completo sobre la medición de la satisfacción del cliente, incumpliendo el procedimiento existente para tal fin que indica mediciones mensuales con su respectiva evaluación. Se pudo verificar la medición correspondiente al mes de enero del año 2014.	Revisar y ajustar el procedimiento Realizar las encuestas de acuerdo al procedimiento Parametrizar evaluaciones trimestrales	Claudia Patricia Jaramillo Marin	2014-12-01	Número de mediciones trimestrales.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se revisó procedimiento y elaboró el formato de encuesta</li><li>Despues de ajustado el procedimiento y el formato de encuestas se procedio a aplicarla a los usuarios que se acercaban a la Secretaría de Salud a solicitar algún servicio, información o en capacitaciones. Se realizaron 120 encuestas en el mes de diciembre de 2014. De esas se tabularon 82, de lo cual se anexa análisis.</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Se solicitó inclusión en SAIA, pero por visita de auditoría en la semana del 24 de novimbre, calidad no hará tales solicitudes sino hasta después de la misma, por lo tanto cuando queden en firme en SAIA, se empezará a aplicar las encuestas.Como el procedimiento solo se ajustó hasta finales de noviembre, la encuestas solo fue aplicada en el mes de diciembre de 2014. Por lo tanto no se esperó culminar un trimestre sino que se realizó la tabulación y el análisis de las encuestas que se aplicaron en el mes de diciembre.
<u>33</u>	No se han identificados servicios no conformes, pero en la auditoria en sitio	Realizar jornadas de sensibilización en relación con el reporte oportuno de servicios no conformes y/o no	Claudia Patricia Jaramillo Marin	2014-11-24	Número servicios no conformes	<ul style="list-style-type: none"><li>Se ha realizado capacitación se sensibilización explicando las no</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Se anexa acta de comité técnico de la Secretaría

	se evidencia la posibilidad del reporte en referencia a mejorar la trazabilidad de la respuesta a usuarios por vía web.	conformidades (cuando se presenten) con el apoyo de la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión. Hacer revisión de los servicios no conformes y/o no conformidades en las reuniones de la Dirección Operativa de prestación de servicios.			reportados.	conformidades, para que todo el personal los identifique y los reporte. Durante la semana de la calidad se hizo énfasis en el reportes de no conformidades, la cual fue realizada del 10 al 14 de noviembre de 2014. <ul style="list-style-type: none"><li>Se recordó en el Comité Técnico de la Secretaria de Salud a todos sus integrantes, informar a sus colaboradores reportar los servicios no conformes que encuentren en el desarrollo de cada uno de sus actividades en el aplicativo SAIA, esto con el fin de mantener un mejoramiento continuo en el sistema de gestión de calidad.</li></ul>		de Salud la cual será aprobada y revisada en el próximo comité por los integrantes de la mismo.
<u>44</u>	El plan de mejoramiento No.397 producto de la visita con la Super Salud, se suscribió 6 meses después de recibido el informe, incumpliendo los plazos establecidos en la ley para este tipo de procedimientos, para el caso de la Superintendencia Nacional en Salud la Ley 1122/2007 estipula que los plazos se regirán por el código contencioso administrativo que en todo caso otorga para lo mencionado un plazo no mayor a 15 días para la presentación de contradicciones, lo cual no fue optado por la secretaría y por tanto se debió proceder a la formulación del plan en forma inmediata.	Planear las respuestas de los requerimientos de los entes externos e internos. Dar cumplimiento a las acciones de mejora del plan de mejoramiento, específicamente a las que ya se le cumplió el tiempo de realizarlas.	Claudia Patricia Jaramillo Marin	2014-11-14	Plan de respuestas y requerimientos entes externos e internos. Cumplimiento de las acciones de mejora del plan de mejoramiento No 397.	<ul style="list-style-type: none"><li>Se tiene programado las respuestas de los requerimientos de los diferentes entes internos y externos, donde se hace seguimiento diario al cumplimiento de las respuestas. Se envió memorando 903-17945 el día 28 de octubre de 2014, donde solicitan a los funcionarios encargados de realizar las acciones de mejora del PM 397 subir las respectivas las evidencias y avances, para lo cual se concedió plazo hasta el día 5 de noviembre de 2014</li></ul>	<a href="#">100%</a>	
<u>55</u>	Revisar la pertinencia de socializar la nueva política integral y las políticas de operación del subproceso como insumo importante para realización de sus actividades.	Realizar socialización a los funcionarios de la política integral y las políticas de operación del subproceso Gestión de Prestación de Servicios.	Claudia Patricia Velez Bermudez	2014-10-31	Capacitación y/o socialización realizada	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizo capacitación con todos los funcionarios de la Secretaria de Salud el día 14 de octubre de 2014 en temas como: Norma NTCGP 1000 2009, estructura documental, Planeación estratégica (Misión, visión, objetivos de calidad, política de Gestión integral) procedimiento servicio no conforme, listados maestros. Se anexa presentación y listado de asistencia</li></ul>	<a href="#">100%</a>	
<u>66</u>	Continuar fortaleciendo la inclusión de la totalidad de actividades que hacen parte del proceso para no perder la integralidad del sistema, especialmente las relacionadas con el cliente. Ejemplo LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE TARJETAS PROFESIONALES.	Documentar e integrar al SGC (aplicativo SAIA) los procedimientos de tramite de registro profesionales	Alba Rocio Gonzalez Chica	2014-10-31	Procedimientos en aplicativo SAIA	<ul style="list-style-type: none"><li>Se elaboraron cuatro procedimientos del SAC - Registro Profesional y se incorporaron al Subproceso GESTION DE PRESTACION DE SERVICIOS (SALUD)</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Nombre de los Procedimientos P- Asignacion de PlazasP- Aprobacion de plazas servicio social obligatorioP- Autorizacion y registro profesionales area saludP- Entrega Archivo de Licencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
<u>77</u>	Considerar la posibilidad de validar y	Modificar el procedimiento en relación a los tiempos de	Alba Rocio	2014-10-31	Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>Se solicitó la modificación del</li></ul>	<a href="#">100%</a>	Se adjunta la nueva

	ajustar los procedimientos de forma tal que sean funcionales y no tan cerrados en cumplimiento de tiempos que no están determinados por ley o política interna. Ejemplo PROCEDIMIENTO IDENTIFICAR Y MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DE AFILIACIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL RISARALDA, en referencia al cargue de las novedades en el sistema.	proceso de información así: Descargar periódicamente las novedades de actualización y traslado de afiliados del FTP de Fosyga, en los tiempos establecidos en la resolución 1344 de 2012, incorporarla al sistema de información SISAP	Gonzalez Chica		ajustado e integrado al aplicativo SAIA	procedimiento, el cual fué aprobado		versión del procedimiento
--	---	--	----------------	--	---	-------------------------------------	--	---------------------------