FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali | **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
1	El SIAU de las Empresas Sociales del Estado prestan sus servicios de atención personalizada en el horario de consulta externa; éstas no disponen de una línea telefónica de atención permanente las 24, solo tienen la línea telefónica permanente en urgencias . Existen limitaciones para informar al usuario, pues el cajero no tiene toda la información para dar respuesta sobre disposición de consulta externa, exámenes de laboratorio, odontología, consulta con médico requerido por el usuario.	Dado que las EPS que son las que contratan los servicios de las ESE cuentan con linea 24 horas, y teniendo en cuenta que las ESE municipales atienden baja complejidad y el volumen grueso de atención es en consulta externa, el SIAU garantiza atención personalizada hasta las 4.00 p.m. y posteriormente en la línea telefónica del servicio de urgencias, la Secretaría lo contempló como una optimización del recurso público.	Intensificar las acciones de IVC de la Secretaría de Salud Municipal en los SIAU de las Empresas Sociales del Estado	1) Incorporar en las condiciones generales de los contratos con las Empresas Sociales del Estado, el requerimiento sobre la atención telefónica a los usuarios, 24 horas/dia.	Contrato suscrito con la Redes de Salud Norte ESE, Centro ESE, Oriente ESE, Sur Oriente ESE y Ladera ESE que contiene la obligación contractual de *Garantizar la atención y orientación al usuario, mediante los mecanismos establecidos en el decreto 1757 de 1994 y la Circular 047 del 2007 con sus respectivas modificaciones* (linea de atención telefónica al usuario, 24 horas en los hospitales de referencia).	marzo del 2	marzo del 2011	Se suscribieron los contratos con las Empresas Sociales del Estado donde se incluyó el componente de Protección al Usuario y Participación Ciudadana para verificar el item de Linea de atención telefonica al usuario 24 horas.	100%
				2) Elaborar cronograma anual de visitas de IVC a los SIAUS que incluya interventoría, asistencia técnica y auditoría.	Cronograma de visitas de IVC elaborado	abril del 2011	abril del 2011	Cronograma de visitas elaborado	100%
				3) Ejecutar cronograma anual de visitas de IVC a la Red de Salud pública.	Realización de mínimo 1 visita de IVC a los hospitales Cañaveralejo, Joaquín Paz Borrero, Primitivo Iglesias, Carlos Holmes Trujillo y Carlos Carmona	agosto del 2011	septiembre del 2011	Se realizó visita a las 5 ESE Municipales para verificar componente de proteccion al usuario, especialemente el item de la linea de atención 24 horas verificando acciones de mejora.	100%
				4) Exigir y hacer seguimiento a planes de mejoramiento de los SIAU's de las ESE Municipales.	Plan de Mejoramiento de cada ESE municipal en el componente de protección al usuario y participación ciudadana formulado y mínimo con una visita de seguimiento a los hospitales del nivel I por parte de la SSPM	agosto del 2011	septiembre del 2011	Se solicitaron los Planes de mejoramiento a las ESE. Se realizó visita de verificación a las ESE Se realizó reunión mensual de Asistencia Tecnica en el Colectivo Institucional con representantes de atención al usuario de las ESE municipales. Se realizó reunión de asistencia tecnica con representantes de atención al usuario de las ESE municipales (Coordinar acciones de asistencia técnica y trabajo interinstitucional que permita fortalecer la capacidad de respuesta Institucional en el cumplimiento de sus responsabilidades en el componente de Protección al Usuario y Participación Social"). Se revisó la implementación de la linea 24 horas en las 5 ESE.	100%

FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
2	La red de Salud Suroriente durante el 2010, no dio respuesta oportuna a las quejas efectuadas por la comunidad, estas se resuelven en ocasiones despues de 30 dias de presentadas, por falta de eficiencia administrativa, constante rotación del recurso humano y asignación de múltiples funciones al responsable del SIAU.	Pese a que se trata de una falla administrativa de esta ESE que en virtud del Acuerdo 106 de 2003 y su naturaleza juridica esta facultada plenamente para definir su organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM realizó informe de esta circunstancia	Intensificar las acciones de IVC de la Secretaría de Salud Municipal en el SIAU de la Red de Salud Sur Oriente ESE	1) Incorporar en las condiciones generales del contrato suscrito con la Red de Salud Sur Oriente ESE, el requerimiento sobre la generación de condiciones para la adecuada y oportuna gestión de las peticiones de los usuarios.	Contrato suscrito con la Red de Salud Sur Oriente ESE que contiene la obligación contractual de *Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios.*	marzo del 2	marzo del 2011	Se suscribió el Contrato con la Red de Salud Sur Oriente ESE, que contiene la obligación contractual de Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios.	100%
				2) Elaborar cronograma anual de visitas de IVC a la Red de Salud Sur Oriente que incluya interventoría, asistencia técnica y auditoría.	Cronograma de visitas de IVC a la Red de Salud Sur Oriente, elaborado	abril del 2011	abril del 2011	Se incluyó dentro del conograma de visitas a la ESE Sur oriente	100%
				3) Ejecutar cronograma anual de visitas de IVC a la Red de Salud de Sur Oriente ESE	Realizar mínimo 5 visitas de IVC a la Red de Salud Sur Oriente	abril del 2011	diciembre del 2011	Se realizó una visita a la ESE sur Oriente para verificar la gestión de las quejas presentadas a esa institución.	40%
				4) Exigir y hacer seguimiento al Plan de mejoramiento de la Red de Salud Sur oriente ESE.	Plan de Mejoramiento de la Red de Salud Sur Oriente ESE formulado y mínimo con una visita de seguimiento por parte de la SSPM	mayo del 2011	diciembre de 2011	Se solicitó el Plan de mejoramiento a la ESE Sur oriente. Se remitió el Plan de Mejoramiento por parte de la ESE Sur Oriente Se realizó visita de asistencia tecnica a la ESE informando que no se aceptan algunas acciones de mejora propuestas	50%

FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
3	En las Redes de salud Suroriente y Ladera las respuestas a las peticiones en algunos casos no se resuelven acertada y objetivamente ni se evidencia que originen planes de mejoramiento para la institución, según se evidencia en la relación de peticiones presentada y evaluada en estas ESEs; desvirtuando las funciones del sistema de información al usuario.	Pese a que se trata de una falla administrativa de estas ESE que en virtud del Acuerdo 106 de 2003 y su naturaleza juridica estan facultadas plenamente para definir su organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM identificó y reiteró en los informes de auditoria éstas circunstancias a las ESE	Intensificar las acciones de IVC de la Secretaría de Salud Municipal en el SIAU de la Red de Salud Sur Oriente ESE y Red de Salud Ladera ESE	1)) Incorporar en las condiciones generales de los contratos suscritos con la Red de Salud Sur Oriente y con la Red de Salud Ladera el requerimiento sobre la generación de condiciones para la adecuada y oportuna gestión de las peticiones de los usuarios y la medición periódica de la satisfacción de los usuarios.	Contrato suscrito con la Red de Salud Sur Oriente ESE y con la Red de Salud de Ladera ESE que contiene la obligación contractual de *Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios. y la obligación de medir periódica dmente la satisfacción de los usuarios, con respecto al ejercicio de sus derechos y la calidad de los servicios recibidos.*	marzo del 2	marzo del 2011	Se suscribió el contrato con las Empresas Sociales del Estado Red de Salud Sur Oriente y Red de Salud Ladera donde se incluyó el componente de Protección al Usuario y Participación Ciudadana para verificar el item de Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios. y la obligación de medir periódica dmente la satisfacción de los usuarios, con respecto al ejercicio de sus derechos y la calidad de los servicios recibidos.	100%
				2) Elaborar cronograma anual de visitas de IVC a las Redes de Salud Sur Oriente ESE y Ladera ESE que incluya interventoría, asistencia técnica y auditoría.	Cronograma de visitas de IVC a las Redes de Salud Sur Oriente y Ladera, elaborado	abril del 2011	abril del 2011	Se incluyó dentro del conograma de visitas a la ESE Sur oriente y ESE Ladera	100%
				3) Ejecutar cronograma anual de visitas de IVC a las Redes de Salud Sur Oriente ESE y Ladera ESE	Realizar mínimo 1 visita de IVC a las instituciones de las Redes de Salud Sur Oriente y Ladera ESE	abril de 201	diciembre d	Se realizó una visita a la ESE sur Oriente y a la ESE Ladera para verificar la gestión de las quejas presentadas a esa institución.	100%

FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
				4) Exigir y hacer seguimiento al plan de mejoramiento de las Redes de Salud Sur Oriente ESE y Ladera ESE.	Plan de Mejoramiento de las Redes de Salud Sur Oriente ESE y Ladera ESE, formulado y con mínimo una visita de seguimiento por parte de la SSPM	mayo de 20	diciembre de 2011	Se realizó 1 visita de seguimiento a la Red de Salud Ladera donde se verificó el item de gestión de quejas y 1 visita de seguimiento a la ESE Sur Oriente (que debió ser reprogramada para el 21 de julio del 2011). Se realiza reunión de asistencia técnica con represetantes de atención al usuario de las ESE municipales refiriendo tres componentes a desarrollar (Capacitación en • Atención al Usuario (Derechos y deberes), • Percepción del Usuario (Gestión de peticiones, medición de la Satisfacción al usuario), • Participación al usuario. - Modelo de Gestión Aso usuarios-, • Control Social. Lineamientos teóricos prácticos. Se solicitó el Plan de mejoramiento a la ESE Sur oriente y ESE Ladera Se remitió el Plan de Mejoramiento por parte de la ESE Sur Oriente y ESE Ladera. Se realizó visita de asistencia tecnica a la ESE Sur Oriente informando que no se aceptan algunas acciones de mejora propuestas y reprogramando reunión para el mes de julio.	60%
				1) Incorporar en las condiciones generales de los contratos suscritos con las Redes de Salud Sur Oriente ESE, Ladera ESE y con Norte ESE, los requerimientos sobre las garantías para la implementación de los mecanismos de atención y orientación a los usuarios contemplados en el decreto 1757/94 y en la Circular 047 de 2007 de la Supersalud y sobre la generación de condiciones para la adecuada y oportuna gestión de las peticiones de los usuarios.	Contrato suscrito con la Redes de Salud Sur Oriente ESE, Norte ESE y Ladera ESE que contiene la obligación contractual de *Garantizar la atención y orientación al usuario, mediante los mecanismos establecidos en el decreto 1757 de 1994 y la Circular 047 del 2007 con sus respectivas modificaciones* , la obligación *de Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de*	marzo del 2	marzo del 2011	Se suscribió contrato con las Redes de Salud Sur Oriente ESE, Norte ESE y Ladera ESE que contiene el componente de Protección al usuario y Participación ciudadana para verificar el item de Garantizar la atención y orientación al usuario, mediante los mecanismos establecidos en el decreto 1757 de 1994 y la Circular 047 del 2007 con sus respectivas modificaciones, la obligación de Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios. y la obligación de medir periódica dmente la satisfacción de los usuarios, con respecto al ejercicio de sus derechos y la calidad de los servicios recibidos.	100%

FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
4	Las Redes de Salud de Suroriente, Ladera y Norte no evidencian registro de las consultas verbales efectuadas por los usuarios en los SIAU, desaprovechando una oportunidad para mejorar los servicios de salud, tomar decisiones o correctivos oportunamente, así mismo disponer de estadísticas de las principales causas de consulta para tomar alternativas para educar al usuario, así mismo parece que los SIAU no funcionan como sistema de información y atención al usuario.	Pese a que se trata de una falla administrativa de estas ESE que en virtud del Acuerdo 106 de 2003 y su naturaleza juridica estan facultadas plenamente para definir su organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM identificó y reiteró en los informes de auditoria éstas circunstancias a las ESE	Intensificar las acciones de IVC de la Secretaría de Salud Municipal en el SIAU de la Red de Salud Sur Oriente ESE, Red de Salud Ladera ESE y Red de Salud del Norte ESE	2) Elaborar cronograma anual de visitas de IVC al SIAU de las Redes de Salud Sur Oriente ESE, Ladera ESE y Norte ESE que incluya interventoría, asistencia técnica y auditoría para la implementación de los mecanismos de atención y orientación a los usuarios contemplados en el decreto 1757/94 y en la Circular 047 de 2007 de la Supersalud y sobre la generación de condiciones para la adecuada y oportuna gestión de las peticiones de los usuarios.	Cronograma de visitas de IVC a la Red de Salud Sur Oriente, a la Red de Salud Ladera y a la Red de Salud del Norte, elaborado	abril del 2011	abril del 2011	Se incluyó dentro del conograma de visitas a la ESE Sur oriente, ESE Ladera y ESE Norte	100%
				3) Ejecutar cronograma anual de visitas de IVC a los SIAU de las Redes de Salud Sur Oriente ESE , Ladera ESE y Norte ESE	Realizar mínimo una visita de IVC a los SIAU de las Redes de Salud Sur oriente, Ladera ESE y Norte ESE	abril de 201	Diciembre d	Se realizaron las visitas de IVC para verificar el registro de quejas verbales.	100%
				4) Exigir y hacer seguimiento al plan de mejoramiento de los SIAU de las Redes de Salud Sur Oriente ESE , Ladera ESE y Norte ESE.	Plan de Mejoramiento de la Redes de Salud Sur Oriente ESE, Ladera y Norte ESE en el componente de implementación de los mecanismos de atención y orientación a los usuarios contemplados en el decreto 1757/94 y en la Circular 047 de 2007 de la Supersalud y sobre la generación de condiciones para la adecuada y oportuna gestión de las peticiones de los usuarios formulado y con mínimo una visita de seguimiento por parte de la SSPM	Mayo de 20	Diciembre d	Se realizaron visitas a las Empresas Sociales del Estado para verificar el registro de las quejas verbales Se solicitaron los planes de mejoramiento a las Redes de Salud Sur Oriente ESE, Ladera ESE y Norte ESE. Se programaron las visitas de seguimiento para el mes de julio para verificar las gestiones y acciones adelantadas para el registro de las quejas verbales.	50%

FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
5	La Secretaría de Salud Municipal a través del SAC no está garantizando que las IPS públicas y privadas canalicen y resuelvan adecuadamente las peticiones, dada cuenta que con la respuesta no se resuelven acertadamente las inquietudes de los usuarios; las IPS-s no direccionan adecuadamente al usuario donde le pueden resolver o hacer valer sus derechos.	Pese a que se trata de una falla administrativa de estas ESE que en virtud del Acuerdo 106 de 2003 y su naturaleza juridica estan facultadas plenamente para definir su organización interna, su planta de personal y señalar sus funciones, la SSPM identificó y reiteró en los informes de auditoria éstas circunstancias a las ESE	Intensificar las acciones de IVC de la Secretaría de Salud Municipal a las instituciones de las Empresas Sociales del Estado que atienden baja complejidad	1) Incorporar en las condiciones generales de los contratos con las Empresas Sociales del Estado del Municipio que atienden baja complejidad, el requerimiento sobre la generación de condiciones para la adecuada y oportuna gestión de las peticiones de los usuarios.	Contrato suscrito con las Redes de Salud Norte ESE, Centro ESE, Oriente ESE, Sur Oriente ESE y con la Red de Salud Ladera ESE que contiene la obligación contractual de *Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios.*	marzo del 2	marzo del 2011	Se realizaron reuniones de IVC convocadas al interior de la Secretaría para formular y desarrollar el Plan de trabajo de IVC. Se suscribió contrato con las Redes de Salud Norte ESE, Centro ESE, Oriente ESE, Sur Oriente ESE y con la Red de Salud Ladera ESE que contiene la obligación contractual de Generar en la institución las condiciones que permitan recepcionar, canalizar y gestionar las peticiones presentadas por los usuarios a través de diferentes medios. Se elaboró el modelo de gestión del SAC para intensificar las acciones de IVC en las instituciones de Salud para el componente de Protección al Usuario y Participación Ciudadana. Se diseñaron y aprobaron los instrumentos para verificar la oportunidad en la atención en las Instituciones de Salud, aplicación de encuesta de Satisfacción de los Usuarios de las EPS y atención en las ESE de baja complejidad	100%
				2) Elaborar cronograma anual de visitas de IVC a las instituciones públicas que atienden baja complejidad, que incluya interventoría, asistencia técnica y auditoría respecto a la adecuada y oportuna gestión de las peticiones de los usuarios.	Cronograma de visitas de IVC a las IPS públicas del nivel municipal, elaborado	abril del 2011	abril del 2011	Se incluyó dentro del conograma de visitas a las IPS públicas que atienden baja complejidad en el municipio la verificación del componente de Protrección al Usuario y Participación Ciudadana.	100%
				3) Ejecutar cronograma anual de visitas de IVC a la Red de Salud pública que atiende baja complejidad.	Realización de 15 visitas de IVC a IPS públicas	abril del 2011	diciembre del 2011	Se ha verificado en las IPS públicas que atienden baja complejidad en el municipio el componente de Protrección al Usuario y Participación Ciudadana, incluyendo el dirigido al direccionamiento de las peticiones. (se visitaron Puestos y Centros de Salud de la Red Pública)	100%
				4) Exigir y hacer seguimiento a planes de mejoramiento de los SIAU's de las ESE Municipales.	Plan de Mejoramiento de cada ESE municipal formulado y con mínimo 1 visita de seguimiento por parte de la SSPM	Mayo de 20	Diciembre de 2011	Se solicitaron los Planes de Mejoramiento a las ESE municipales. Se remitieron Planes de mejoramiento de la ESE Sur Oriente, ESE Norte, ESE Ladera, Ese Centro. Se aplicaron los instrumentos para verificar la oportunidad en la atención en las Instituciones de Salud, aplicación de encuesta de Satisfacción de los Usuarios de las EPS y atención en las ESE de baja complejidad	50%

FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
6	El Municipio de Santiago de Cali, no ha constituido legalmente los comités de participación comunitaria en salud; a incumpliendo con lo establecido en el Decreto 1757 de 1994, restringiendo que la comunidad participe en presentación de proyectos en salud, actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto.	A partir del mes de junio de 2010 la Secretaría de Salud Pública Municipal inició el proceso de constitución de los comités en la comuna 15, comuna 21 y el corregimiento de Montebello, pero no hay formalización en el nombramiento y posesión.	Conformar y acompañar los COPACOS	1) Culminar el proceso de designación de representantes en comunas 15, 21 y en Montebello.	Articulación de acciones para que se designen los representantes del sector público y de los sectores academico, gremios de la producción y la iglesia en la Comuna 15, comuna 21 y corregimiento de Montebello.	abril del 201	mayo del 2011	Se continúo el acompañamiento para la designación de otros representantes comunitarios al COPACO. Se remitió comunicación al Gerente de la Red de Salud de Oriente ESE para promover la designación de los representantes de las Asociaciones de Usuarios. Se envió comunicación a la Secretaria de Educación para la designación del represetnante del Sector educativo al COPACO Se remitió comunicación a Profesional Espcaializado de C.A.L.I para promover elección de represetante de la Iglesia y luego se remitió a Arquidiocesis para la designación del mismo.	80%
				2) Formalizar conformación de COPACOS	Actos administrativos de posesión de los integrantes de los Comites de Participación Comunitaria de la Comuna 15, de la Comuna 21 y del Corregimiento de Montebello expedidos.	mayo del 20	mayo del 2011	Se profirió el Decreto 411.0.20.046 del 24 de Marzo del 2011, por medio del cual se establece el procedimiento y los requisitos para la convocatoria a la conformación de los COPACOS. Se proyectó Decreto de delegación en los Profesionales Especializados de los C.A.L.I. en represetnación del Alcalde en los COPACOS.	80%
				3) Acompañar técnicamente a los COPACOS	Reuniones de asistencia tecnica a los representantes sociales y comunitarios de los Comites de Participación Comunitaria de la Comunas 15, Comuna 21 y Corregimiento de Montebello para la gestión e implementación de planes, programas y proyectos del Plan Territorial de Salud	mayo del 20	diciembre del 2011	Se han realizado reuniones de acompañamiento a lideres sociales y comunitarios para que definan sus representnates ante el COPACO, se formularon planes de abogacia para socializar la funcionalidad del COPACO en los territorios.	25%
7	Las EPS-S no están garantizando el cumplimiento pleno de los derechos de sus afiliados, de acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas a los afiliados por la comisión de auditoría que demuestra que no entregan oportunamente y totalmente los medicamentos formulados, presentan inconvenientes con la inmediatez que	Pese a que por parte de la SSPM se realiza seguimiento, inspección y vigilancia sobre el procedimiento establecido por EPS-S e IPS para darle tramite a las autorizaciones en el marco de la resolución 3047 de 2008 y otras disposiciones concordantes, se sigue observando que las EPS-S no son oportunas	1. Realizar inspección, vigilancia y control sober el procedimiento establecido por EPS-S e IPS para darle tramite a las autorizaciones para la prestación de servicios de salud de conformidad con lo establecido en la resolución 3047 de 2008. En el marco de los deberes y derechos, la SSPM raelizará seguimiento a las socializaciones que deben realizar las EPS S a sus usuarios sobre dicho procedimiento.	1) Realizar visitas de inspección y vigilancia a las EPS S (auditorias) para evaluar el cumplimiento del procedimiento para las autorizaciones.	Tres (3) auditorias de inspección y vigilancia sobre las autorizaciones.	Abril de 2011	diciembre del 2011	Se elaboró cronograma de visitas de IVC a las EPS. Se realizó socialización con las EPS- S sobre auditoria al regimen subsidiado. Se realizó una visita a las 7 EPS que operan regimen subsidiado para verificar oportunidad en el procedimiento para las autorizaciones. Elaboración de informe que está en revisión para su posterior socialización.	100% Se realizó 1 interventoria y 2 auditorias

FORMATO NºPM 02 AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE ENTIDAD: Municipio Santiago de Cali **3.- NIT:**

2. REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGO GUERRERO VELASCO

4.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2011 - 2012

5.- NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Especial a la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social

6.- FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): Julio 13 de 2011

7.- PERIODO RENDIDO. Enero-Junio de 2011

No. 8	Descripción hallazgo 9	Causa del hallazgo 10	Acción de mejoramiento 11	Descripción de las Actividades 12	Meta 13	Fecha iniciación de la Actividad (DD-MM-AA) 14	Fecha terminación de la Actividad (DD-MM-AA) 15	Avance de ejecución de las Actividades 16	Porcentaje de Avance de ejecución de las Actividades 17
	deben tener las autorizaciones de servicios y tampoco disponen de sitios de dispensación de medicamentos y autorizaciones cercanos a los sitios de vivienda de sus afiliados, dificultando el acceso a estos servicios.	en las autorizaciones que solicitan sus afiliados para la prestación de algunos servicios de salud y que no son oportunas en la entrega de medicamentos, además de entregarlos de manera incompleta.	2. La SSPM realizará inspección y vigilancia a la gestión de los medicamentos de las EPS-S (oportunidad y entrega completa de los medicamentos).	2) Realizar visitas de inspección y vigilancia (auditorias) para la evaluar la oportunidad y entrega completa de medicamentos realizados por los usuarios de las EPS S	Tres (3) auditorias de inspección y vigilancia sobre la entrega oportuna y completa de medicamentos.	Abril del 2011	diciembre del 2011	Se realizó una visita a las 7 EPS que operan regimen subsidiado para verificar oportunidad y entrega oportuna de medicamentos. Elaboración de informe que está en revisión para su posterior socialización. Aplicación de encuestas	100% Realizadas completamente
8	Adicionalmente se evidencia deficiencia administrativa en la formalización de estudios de barreras de acceso que permitan tomar decisiones administrativas importantes para el buen funcionamiento del sistema de salud y continuidad en la promulgación y seguimiento de la aplicación de protocolos definidos para poblaciones vulnerables. Lo anterior se genera por deficiencia en la vigilancia y control de la Secretaría de Salud Pública Municipal a las diferentes EPS que prestan los servicios de salud del regimen subsidiado, ocasionando riesgos en la salud.	Pese a que se realiza seguimiento, inspección y vigilancia sobre el procedimiento establecido por EPS-S e IPS para darle tramite a las autorizaciones en el marco de la resolución 3047 de 2008, se realizó el estudio "SATISFACCION EN LA ATENCION EN SALUD DE LOS USUARIOS Y OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD ORIENTADO A LA PERCEPCION DE LAS BARRERAS DE ACCESO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI". Aunque no se entregó el texto existente al momento de la visita, se señaló que el mismo se encontraba en la fase de análisis de la información para luego socialzar con las ESE sus resultados. Una vez que se socialicen los resultados se podrá entrega de maenra oficial el documento en mención.	Con base en las barreras de acceso identificadas en el estudio de percepción efectuado por la SSPM, las ESE Municipales estructurarán los planes para la intervención de las barreras de acceso.	1) Presentación a las ESE las barreras identificadas en el estudio.	Estudio de barreras	Abril del 2011	diciembre del 2011	Estudio completamente socializado con los Gerentes de las Empresas Sociales del Estado.	100% El estudio está completamente socializado y publicado
				2) Revisión y aprobación de los planes de mejoramiento elaborados por las ESE Municipales.	Planes aprobados.	Abril del 2011	diciembre del 2011	Actualmente se realiza revision y evaluacion de los planes	100% Se cuenta con los planes para la intervención de barreras. Se realizó seguimiento al 100% de los planes para la intervención de barreras
			La SSPM realizará seguimiento a las acciones definidas en dichos planes para evaluar su cumplimiento.	3) Seguimiento a las acciones de los planes.	Cumplimiento de los planes	Abril del 2011	diciembre del 2011	Pendiente, pues depende de la anterior.	
				4) Informes de cumplimiento sobre los planes.		Abril del 2011	diciembre del 2011		

18. Total del porcentaje de avance del PM

Representante Legal RODRIGO GUERRERO VELASCO **Jefe del Punto de Control JUAN CARLOS BOTERO SALAZAR**